

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CON ENFERMEDAD MENTAL

RED PÚBLICA DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL NUEVO ACUERDO MARCO QUE FIJE LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PARA LA GESTION DE “RESIDENCIAS PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

JUNIO 2025

INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 1. OBJETO	5
CLÁUSULA 2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LAS RESIDENCIAS, CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS	6
2.1. Definición, objetivos y tipología de estancias de las residencias	6
2.2. Características y oferta de plazas	8
CLÁUSULA 3. PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER, PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN, Y COSTE DL SERVICIO.....	9
3.1. Perfil general de la población a atender	9
3.1.1. Perfil general de los usuarios a atender en la Residencia	9
3.1.2. Proceso de acceso y derivación a las Residencias.	10
3.2. Coste del servicio	10
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA A CONCERTAR PLAZAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID.	12
4.1. Servicios básicos	12
4.2. Atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración social.	15
CLÁUSULA 5. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN	16
CLÁUSULA 6. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS.	22
CLÁUSULA 7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL CENTRO	24
CLÁUSULA 8. PLAN DE CALIDAD	26
CLÁUSULA 9. MEMORIAS	27
CLÁUSULA 10. MEDIOS PERSONALES	27
10.1. Medios personales del equipo técnico de las Residencias	27
10.2. Formación del personal	33
CLÁUSULA 11. PROTOCOLOS Y REGISTROS	34
CLÁUSULA 12. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO..	36

12.1. Medios materiales.....	36
12.2. Mantenimiento	37
12.3. Plan de contingencias.....	37
CLÁUSULA 13. HORARIO	39
CLÁUSULA 14. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO	39
CLÁUSULA 15. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	40
CLÁUSULA 16. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL	40
CLÁUSULA 17. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD	41
CLÁUSULA 18. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS.....	41
CLÁUSULA 19. SEGURIDAD Y SALUD.....	42

INTRODUCCIÓN

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, está firmemente comprometida en la atención social a las personas adultas con discapacidad derivada de enfermedad mental grave y en el apoyo a sus familias. Para ello está desarrollando la **Red pública de Atención Social Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera** que cuenta con una tipología de Centros y recursos de atención social especializada diversificada y con una distribución territorializada. Esta Red y los centros y recursos que la integran trabajan en estrecha coordinación y complementariedad con la red de Salud Mental para asegurar una atención sociosanitaria integral, y ofrece atención social a las personas adultas entre 18 y 65 años con discapacidades psicosociales y dificultades de integración a consecuencia de trastornos mentales severos, derivadas desde los Servicios de Salud Mental de la red pública sanitaria como responsables de su tratamiento y seguimiento psiquiátrico.

La mencionada Red cuenta con diferentes tipos de centros y recursos que ofrecen en régimen de atención diurna (Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día de soporte social, Centros de Rehabilitación Laboral, Equipos de Apoyo Social Comunitario) y de atención residencial (Residencias, Pisos supervisados y Plazas de alojamiento en Pensiones) distintos programas y actividades para atender las distintas necesidades sociales de estas personas y para promover su autonomía e integración social y laboral.

La Comunidad de Madrid estableció el **Decreto 122/1997, de 2 de Octubre de 1997 (B.O.C.M. del 9 de Octubre de 1997), por el que se establece el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados**; en el que se establecen los objetivos, tipología de centros y prestaciones de los mismos, perfil de los usuarios, procedimientos de acceso y otros elementos que configuran el régimen jurídico del citado Servicio.

Entre los tipos de centros recogidos en el citado régimen jurídico se incluyen las Residencias (también denominadas MiniResidencias) que son un centro residencial comunitario de en torno a 20/30 plazas con supervisión de 24 horas, destinado a atender las necesidades de alojamiento y soporte residencial de las personas afectadas de enfermedades mentales graves y duraderas con deterioro de su autonomía personal y social. Proporcionan con carácter temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga): alojamiento, manutención, cuidado y soporte, apoyo personal y social, así como apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial y a la integración comunitaria de los usuarios atendidos.

La Comunidad de Madrid a fin de atender las necesidades de atención residencial y favorecer la integración social de las personas con enfermedades mentales graves y

duraderas, viene desde el año 1990 promoviendo el desarrollo de este tipo de centros de atención residencial.

La Comunidad de Madrid a fin de atender las necesidades de atención residencial y favorecer la integración social de las personas con discapacidad psicosocial derivada de enfermedades mentales graves considera prioritario continuar el desarrollo y asegurar el mantenimiento de este tipo de Residencias.

En consecuencia se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnica para la contratación mediante acuerdo marco del servicio de *Residencias para personas con enfermedad mental grave y duradera en las distintas zonas de la Comunidad de Madrid*, 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/UE, de 26 de febrero de 2014.

CLÁUSULA 1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para el Acuerdo Marco que permita seleccionar una serie de entidades o empresas que sean titulares de *Residencias para personas con enfermedad mental* y a tal fin describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por las Entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias de los contratos en la modalidad de concierto de plazas de Residencias para personas con enfermedad que se deriven del presente Acuerdo Marco.

Con el presente Acuerdo Marco y los contratos que se adjudiquen derivados del mismo, se pretende lograr un conjunto de plazas de Residencias que permita asegurar la atención a los usuarios con enfermedad mental que actualmente y a propuesta de los Servicios de Salud Mental de referencia, están atendidos en este tipo de centros y las derivaciones que, desde los citados Servicios de Salud Mental de las distintas zonas, se planteen de nuevos usuarios que lo necesiten en el futuro. El objetivo mínimo con el Acuerdo Marco es mantener las plazas concertadas actualmente en Residencias y en su caso poder ampliar plazas y nuevos Centros si la disponibilidad presupuestaria lo permite y teniendo en cuenta las demandas y listas de espera existentes en las distintas zonas.

Las plazas en las Residencias incluidas en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado y en los contratos de servicios que de él se deriven, quedaran integrados dentro de la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (en adelante Consejería).

Toda la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental y los centros y recursos que la conforman e integran se organizan y funcionan de acuerdo a un criterio de territorialización. El principio de territorialización es un elemento esencial de la organización y funcionamiento de la Red y un instrumento esencial para asegurar la coordinación con los Servicios de Salud Mental de la zona en la que viven los usuarios y para facilitar además una intervención con el usuario en su propio entorno social y familiar para facilitar la mejora de su integración. Por ello, la Red está territorializada y zonificada para asegurar una atención coordinada con los SSM y lo más cercanos posible al entorno vital de los usuarios con los que trabaja para su integración y participación comunitaria normalizada.

Todos los centros y recursos de la Red se han ido desarrollando para ir cubriendo todo el territorio de la Comunidad buscando la mayor cercanía posible al entorno de los usuarios para facilitar su mantenimiento e integración y para facilitar la imprescindible coordinación con los Servicios de Salud Mental de la zona responsables del caso, así como la coordinación con servicios sociales generales y otros recursos sociocomunitarios.

Por ello y a fin de asegurar y preservar este principio esencial de territorialización como eje para la organización y funcionamiento de los Centros de la Red y entre ellos de las Residencias, se tendrá en cuenta este elemento de territorialización en la adjudicación de las plazas de Residencia que los licitadores ofrezcan de modo que se asegure una adecuada distribución territorial de las mismas para promover una atención residencial cercana al entorno de los usuarios y su mayor integración comunitaria.

CLÁUSULA 2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LAS RESIDENCIAS, CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS

2.1. DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y TIPOLOGÍA DE ESTANCIAS DE LAS RESIDENCIAS

De acuerdo al diseño de Residencia establecido por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales en el marco de su *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, se concibe a las **Residencias** como un servicio residencial comunitario supervisado, con una capacidad de en torno a unas 20/30 plazas, abierto y flexible para personas con enfermedad mental grave y duradera, de ambos sexos, con déficit en su autonomía personal y social que no cuentan con apoyo familiar o social, o que debido a su grado de deterioro, conflictos familiares, circunstancias sociales o necesidades de su proceso de rehabilitación, requieran los servicios de este recurso residencial. Se proporcionará con carácter temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga): alojamiento, manutención, cuidado y soporte, apoyo personal y social, así como apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial y a la integración comunitaria, y en su caso, orientación y apoyo a las familias.

Estas Residencias o MiniResidencias funcionan en régimen de atención residencial abierto y flexible y con un ambiente lo más familiar y normalizado posible, fomentado además la implicación y participación activa de los usuarios. La duración de la estancia será variable, ajustada a las necesidades de cada caso. La estancia es voluntaria.

Los objetivos generales que han de guiar su organización y funcionamiento son los siguientes:

- Asegurar la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y soporte.
- Ofrecer el cuidado y apoyo personal y social que los usuarios necesiten para mejorar su situación y calidad de vida.
- Favorecer la mejora de la autonomía personal o social de los usuarios-residentes de tal forma que les permita un funcionamiento lo más normalizado posible.
- Posibilitar el mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles de dignidad y calidad de vida.
- Favorecer la progresiva integración social de los usuarios residentes.

Las plazas se organizarán y distribuirán de un modo flexible para permitir cubrir diferentes necesidades residenciales de la población con enfermedades mentales graves. Para ello, se establecen 3 tipologías de estancias: corta, transitoria e indefinida; cuyas funciones y objetivos quedan resumidas en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA	DURACIÓN	FUNCIONES	OBJETIVOS	DISTRIBUCIÓN PROPUESTA (flexible)
ESTANCIA CORTA	Entre un fin de semana y un mes aproximadamente	<ul style="list-style-type: none"> - "Descanso" familiar - Atender urgencias familiares o sociales - Separación preventiva del ambiente familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aliviar la sobrecarga familiar. - Ayudar al mantenimiento en el ambiente familiar. - Evitar internamientos innecesarios o situaciones de abandono. 	10/20% PLAZAS
ESTANCIA TRANSITORIA	De un mes a un año aproximadamente	<ul style="list-style-type: none"> - Transición del Hospital a la Comunidad. - Preparación para la reinserción familiar. - Preparación para opciones de vida y/o alojamiento más autónomos e independientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar y preparar procesos de reinserción social y familiar. - Propiciar la adquisición de las habilidades necesarias para llevar una vida más autónoma e independiente. 	30/40% PLAZAS
ESTANCIA INDEFINIDA	Larga. Más de un año	<ul style="list-style-type: none"> - Alternativa a la hospitalización prolongada. - Evitar situaciones de Marginación social o abandono. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el nivel de autonomía personal y social. - Asegurar un nivel de calidad de vida digno. 	40/50% PLAZAS

Desde la Consejería se irán estableciendo los porcentajes específicos de las plazas que se destinarán a estancia corta, estancia transitoria o estancia indefinida, de acuerdo a las necesidades existentes o a la evolución de las mismas. Esta distribución flexible en los tipos y duración de la estancia no supondrá para el adjudicatario una mayor dotación de medios personales o materiales solo hace referencia a la polivalencia que han de tener las plazas residenciales para una mejor atención a las diferentes necesidades y objetivos que se planteen con los usuarios.

En las Residencias el servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día todos los días del año.

Las Residencias en las que se preste el servicio deberán estar adaptadas material y funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen y contar con las perspectivas autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares (PCAP) y cumplir con la normativa que les resulte de aplicación.

Como señalábamos las Residencias se conciben con un tipo de centro de atención residencial comunitario, abierto y flexible y con un ambiente lo más familiar y normalizado posible, para ofrecer una atención individualizada a las distintas necesidades de cada usuario que promueva la máxima autonomía e integración; por ello es necesario que el tamaño y capacidad de estas residencias no sea demasiado grande para poder trabajar desde esos parámetros de individualización, cercanía, flexibilidad e integración comunitaria. Por ello, el diseño de estas Residencias se ha establecido que su capacidad este en el entorno de 30 plazas (de ahí que también se las denomine como MiniResidencias). Sobre estos parámetros se establece que las plazas a contratar en estas Residencias podrán tener entre un mínimo de 15 plazas y un máximo de 40 plazas.

2.2. CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS

El Servicio se prestará en las plazas que a tal fin aporten las Empresas o Entidades que resulten adjudicatarias del **Acuerdo Marco** y de los contratos que de él se deriven, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a partir de la fecha de la formalización de los contratos que se deriven del presente Acuerdo Marco, de las plazas de atención en Residencia que hayan sido adjudicadas y que se asignarán por criterios de sectorización en relación con los Servicios de Salud Mental (en adelante SSM) de cada zona, quien procederá a la derivación de los usuarios y/o a la ocupación, de las mismas a los usuarios que les corresponda.

Los Centros Residenciales en que se ofertan las plazas serán específicas para personas con enfermedad mental y deberán estar ubicadas dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. Se tendrá en cuenta el criterio de territorialización arriba reseñado a efectos de la adjudicación de las plazas para asegurar su adecuada distribución territorial y la necesaria coordinación con los Servicios de Salud Mental de cada zona.

CLÁUSULA 3. PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER, PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN, Y COSTE DEL SERVICIO.

3.1. PERFIL GENERAL DE LA POBLACIÓN A ATENDER

Los usuarios que se propongan para su acceso a las plazas de Residencia que se adjudiquen en los contratos derivados del presente Acuerdo Marco serán personas con enfermedad mental grave y duradera de ambos sexos que debido a sus dificultades de funcionamiento y discapacidades psicosociales y mayores necesidades de apoyo social requieran de un modo temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga) los servicios que se prestan en estas plazas como recurso residencial supervisado.

Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su SSM de referencia, el cual a través de un informe o propuesta de derivación que justifique la necesidad de atención residencial del usuario y la pertinencia de una intervención específica de atención residencial supervisada, propondrá su derivación a la Residencia de referencia en cada zona.

3.1.1. *Perfil general de los usuarios a atender en la Residencia*

- Personas con enfermedades mentales graves y duraderas cuyos déficit o deterioros en su funcionamiento psicosocial les impide vivir de un modo independiente y necesitan una atención residencial social con supervisión de 24 horas.
- Edad entre 18 y 65 años.
- Ausencia, inadecuación o imposibilidad temporal o definitiva de apoyo familiar o social.
- Personas enfermas mentales sin apoyo familiar y/o que se encuentran en situación de exclusión social o grave riesgo de marginación sin hogar.
- Estar atendido y ser derivado desde un SSM de los distritos o áreas sanitarias de salud mental de referencia que se establezca en la distribución y sectorización de las plazas de la Residencia.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada.
- No estar en situación de crisis psiquiátrica.
- No presentar enfermedades físicas graves o crónicas que exijan una asistencia o cuidado sanitario especializado o cuidados de enfermería continuados.
- No presentar patrones de comportamiento agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten

gravemente o impidan la convivencia y el trabajo de rehabilitación a desarrollar en la residencia.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los SSM y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería desde su Red pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

3.1.2. Proceso de acceso y derivación a las Residencias.

Las entidades adjudicatarias deberá atender a los usuarios que sean derivados a las plazas de Residencia por los SSM de los distritos de referencia asignados a cada Centro Residencial, y en todo caso de acuerdo a lo que establezca la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales desde su *Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

Los Servicios de Salud Mental (SSM) de las áreas de referencia establecidas para la sectorización de las plazas residenciales serán los responsables de proponer y derivar a los usuarios que cumplan las condiciones y criterios antes indicados para su ingreso en las mismas. El equipo del SSM propondrá la derivación y acceso de un usuario mediante la cumplimentación de un informe o propuesta de derivación, que a tal efecto se establecerá o en su caso la ficha individual del paciente en el programa de continuidad de cuidados.

En dicho informe de derivación, el SSM incluirá información sobre la situación clínico-psiquiátrica, situación social y familiar, nivel de funcionamiento psicosocial, motivos que justifican la demanda de acceso, previsión de duración de la estancia y funciones y objetivos de la misma, así como previsión residencial a la salida de la Residencia.

En todo momento, los SSM que propongan y deriven a usuarios para su acceso a las plazas de la Residencia, serán los responsables de que éstos reciben la atención psiquiátrica y el seguimiento necesario tanto a través de consultas, programas o revisiones periódicas. Asimismo, establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis y la hospitalización si fuese necesario.

3.2. COSTE DEL SERVICIO

El Coste del Servicio se fijará en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada o reservada y día.

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del SSM a un usuario/a y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo por el equipo profesional del Centro Residencial.

Cuando para un usuario/a se planifique su salida de la Residencia hacia una opción de alojamiento más autónoma como a un Piso Supervisado de la propia Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera, este proceso se organizará de un modo progresivo y paulatino durante un plazo máximo de 45 días y a tal fin en este proceso de transición de plaza de Residencia a Piso supervisado durante este tiempo se podrá seguir facturando en su caso como plaza ocupada en la Residencia.

Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en el que el usuario adjudicatario de plaza se encuentre ausente del Centro por causas diversas justificadas, por periodos inferiores a siete días naturales hasta un máximo de 60 días anuales. En el caso de ausencias por vacaciones del usuario, se considerará como plaza ocupada las ausencias por vacaciones por periodos inferiores a siete días naturales, con un máximo de 30 días al año.

En los casos que un usuario requiera una hospitalización tanto por causa de su patología psiquiátrica o por otras enfermedades, prescrita por facultativo, de duración inferior a 20 días laborales se computarán como plaza ocupada.

El coste del Servicio será del 75% del precio de adjudicación cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

La plaza ocupada por un usuario, en caso de hospitalización del mismo o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a veinte días, o la ocupada por un usuario en caso de ausencia o vacaciones por periodos mayores de siete días.

De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

Cuando un usuario haya salido de la Residencia hacia un piso supervisado después de un proceso de transición progresivo y paulatino arriba explicado, se podrá mantener en reserva la plaza del usuario en la Residencia durante un plazo máximo de un 45 días desde el inicio de su estancia efectiva ya en el Piso supervisado a fin de asegurar la adecuada adaptación al Piso y prever en su caso a necesidad de posible vuelta a la Residencia y a tal efecto durante ese periodo de 45 días de adaptación del usuario se podrá en su caso facturar en reserva con el 75 % del precio de adjudicación la plaza que dicho usuario ocupaba en la Residencia.

Asimismo, se cobrará el 75% del coste del Servicio cuando se desarrolle un proceso de transición de un usuario que ocupaba una plaza de Piso supervisado y se hace necesario que pase a una plaza de una Residencia, este proceso de transición se realizará en el

plazo máximo de 45 días y durante ese tiempo se podrá en su caso facturar en reserva con el 75 % del precio de adjudicación la plaza que dicho usuario va a ocupar en la Residencia.

Corresponde a la Consejería la determinación de algunas interpretaciones o modificaciones de plazos, y coste del servicio en los supuestos de transición entre residencias y pisos supervisados y a la inversa, en situaciones muy excepcionales y debidamente justificada tal excepcionalidad.

El número máximo de días por usuario que darán derecho a este coste del 75% será de 60 al año, excepto por hospitalización o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, hasta el alta en la situación o en transiciones entre residencia y pisos supervisados y a la inversa en que se justifique la excepcionalidad de la situación que no estará sujeto a límite máximo alguno.

También se cobrará el 75% del coste del Servicio en el caso de la plaza que haya sido determinada como tal por la Dirección General, para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante y disponible para este fin sin límite de tiempo.

La facturación se hará por todo el año, por todos los días naturales del año 365 días o en caso de año bisiesto por 366 días.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA A CONCERTAR PLAZAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID.

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en las Residencias objeto del presente Acuerdo Marco y que las empresas o entidades adjudicatarias de los contratos de servicios que deriven del mismo, deberá asegurar e implementar.

4.1. SERVICIOS BÁSICOS

En la Residencia, se ofrecerá la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidados, por lo que para su adecuado desarrollo la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar:

Alojamiento

Comprende la estancia y los servicios de lavandería de ropa de uso personal

Estancia

Las personas usuarias tendrán derecho a la utilización de espacios de alojamiento que incluye las dependencias del centro, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes en condiciones de seguridad y accesibilidad.

En la prestación de este servicio se garantizará:

- Ocupación por el usuario de una habitación, individual o doble, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios y la intimidad de los mismos.
- Se promoverá la personalización de las habitaciones, permitiendo al residente tener motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no resulten inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes y que no dificulten su limpieza.
- La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso. El adjudicatario renovará, a su cargo. Este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

Servicios de lavandería de ropa de uso personal

El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario con la periodicidad idónea en cada caso.

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

Manutención

La manutención habrá de ser diaria, asegurando cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse el número de ingestas o modificarse su frecuencia.

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 ya sea por su composición (ej. Alérgenos, etc.).

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 el valor calórico, el desglose de macro y micronutrientes que aporta y el contenido de aquellos alérgenos de declaración obligatoria.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por personal adecuado y cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).

Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios.

Las comidas y platos cocinados se servirán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

Asimismo, quedará obligada a asegurar:

- La limpieza e higiene de los espacios comunes, zonas de estar y aseos.
- El cuidado y apoyo personal que cada usuario necesite para las actividades de la vida diaria y para la mejora de su funcionamiento y adaptación a la convivencia y la vida en la Residencia.
- El vestido y calzado de aquellos residentes que no tengan familia o se encuentren de hecho abandonados por ésta y que no cuenten con ningún recurso económico que les permita cubrir tal necesidad.
- Los trámites en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellos usuarios sin familia o abandonados de hecho por la misma.
- Las gestiones para el traslado a los Centros Sanitarios pertinentes cuando algún usuario precise atención hospitalaria, tanto por razones de crisis psiquiátricas como por enfermedades de otra índole.

Teniendo presente que se debe asegurar la cobertura adecuada de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado de acuerdo a lo establecido en el apartado anterior. La empresa adjudicataria, asimismo, deberá organizar y promover la participación de los usuarios-residentes en las diferentes tareas domésticas y de funcionamiento diario.

Según su nivel de funcionamiento psicosocial y sus posibilidades, cada usuario se ocupará de la limpieza y cuidado de su dormitorio, ropa y objetos personales, y colaborará por turnos en el resto de las tareas domésticas cotidianas de la Residencia: limpieza de espacios comunes y baños, realización de compras, preparación y servicio de comidas, lavandería, etc. Por supuesto, recibirán el apoyo, entrenamiento y supervisión necesarios por parte del personal.

Con ello se pretende favorecer la implicación activa de los residentes en la organización y funcionamiento de la Residencia, evitando roles pasivos o institucionales y se busca posibilitar el aprendizaje o mejora de las habilidades domésticas que les ayuden a aumentar su grado de autonomía. Esta colaboración debe ser un medio para la implicación del usuario y la mejora de su autonomía y nunca un fin para la disminución del trabajo del personal de cocina o limpieza de la Residencia.

4.2 ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y APOYO A LA REHABILITACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL.

Junto a la adecuada cobertura de necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado, además se ofrecerá una atención psicosocial orientada hacia la mejora de la autonomía personal y social, la mejora de la calidad de vida y el apoyo a la integración comunitaria de los usuarios residentes, independientemente de la duración de su estancia.

Para ello, la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar esta atención psicosocial a través de programas de intervención y actividades en relación, entre otras, a las siguientes áreas:

- **Autocuidado:** Higiene, vestido, apariencia y cuidado personal, y en todos aquellos aspectos que contribuyan a la mejora del autocuidado y autonomía básicas de los usuarios atendidos.
- **Actividades de la vida diaria:** autonomía personal, manejo de dinero, realización de compras, realización de trámites y gestiones, realización de tareas domésticas, hábitos alimenticios y aquellas otras que faciliten un funcionamiento y manejo lo más autónomo en relación a esta área.
- **Psicoeducación y educación para la salud:** Información sobre la enfermedad, seguimiento de la medicación, adherencia al tratamiento y contacto con su SSM, hábitos saludables, autocontrol y manejo del estrés.
- **Relaciones sociales:** Se buscará entrenar y/o promover aquellas habilidades sociales de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones y manejo que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social y promuevan su participación e implicación en relaciones sociales y redes sociales normalizadas.
- **Ocio y tiempo libre:** Planificación de actividades de ocio, organización de actividades de ocio y tiempo libre dentro y fuera de la MiniResidencia en la que se ubiquen las plazas, dinamización de intereses y aficiones y cuantas actividades faciliten una utilización y disfrute lo más normalizado posible del ocio y el tiempo libre.
- **Integración comunitaria:** Promoción de la normalización de las pautas de vida de los residentes y su progresiva integración comunitaria, fomentando y apoyando asimismo el contacto e integración en recursos sociocomunitarios, actividades formativas, culturales, deportivas y cualesquiera otros que pueden resultar relevantes.

Este es un listado orientativo y no exhaustivo pudiendo ampliarse o ajustarse para adecuarse a las necesidades de los usuarios y a los objetivos planteados en su plan de atención individualizado en relación con su rehabilitación e integración comunitaria. Estos programas y actividades se organizarán de una forma flexible tanto en formato grupal como de un modo individual buscando ajustarse a las diferentes necesidades, situación y objetivos de cada usuario. Siempre, se deberá fomentar el contacto y utilización de recursos sociales comunitarios que favorezcan la normalización e integración social de los usuarios residentes.

También desde cada Residencia se hará un trabajo de **apoyo con las familias** de los usuarios siempre que sea factible, y se deberá favorecer el contacto entre los usuarios y sus familias. Asimismo, en coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia, se orientará y apoyará a las familias de los usuarios, especialmente cuando se prevea su vuelta al entorno familiar.

CLÁUSULA 5. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

Con cada usuario que sea derivado y acceda a una de las plazas de la Residencia incluida en el objeto del presente contrato, se organizará un proceso de recepción y acogida en el que se le enseñarán las dependencias del recurso, se le asignará una habitación, se le explicarán las normas y rutinas de funcionamiento, se le presentará al personal y al resto de usuarios, y en suma se favorecerá su progresiva acomodación y adaptación a la misma.

Asimismo, con cada usuario se realizará por parte del psicólogo y el terapeuta ocupacional con la colaboración de los monitores/educadores, una evaluación de la situación y nivel de funcionamiento del usuario y se diseñará un plan individualizado de atención en el que se establecerán los objetivos a alcanzar y las actividades a desarrollar.

Este plan individualizado de atención residencial tendrá en cuenta lo establecido en el informe de derivación, así como la duración y objetivos planteados en la estancia prevista del usuario. Este plan se coordinará y consensuará con el SSM de referencia, y también se acordará con el propio usuario buscando su máxima implicación, y en su caso, con su familia. Cada usuario residente tendrá asignada una persona de referencia entre el equipo técnico de la Residencia, que se encargará de su atención personal y que bajo la supervisión del psicólogo y del terapeuta ocupacional coordinará la atención y actividades a desarrollar con el mismo.

En un plazo máximo de 15 días una vez finalizada la evaluación inicial (que habrá de realizarse en 30 días) se deberá elaborar y formular por escrito el Plan Individualizado de Atención Residencial. En todo caso en un plazo máximo de 45 días desde el primer contacto se deberá haber realizado el proceso inicial de evaluación y la elaboración y formulación por escrito del Plan Individualizado.

De acuerdo al Plan individualizado de atención residencial que se establezca con cada usuario, se desarrollarán todas aquellas actividades y programas de atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración social que sean relevantes en relación a las diferentes áreas del funcionamiento personal y social arriba indicadas para la Residencia en la cláusula 4ª punto (autocuidado, actividades de la vida diaria, relaciones sociales, integración comunitaria, ocio y tiempo libre, etc.). Estas actividades podrán desarrollarse en grupo o de un modo individual de acuerdo a las circunstancias de cada caso y a lo establecido en su plan individualizado de atención. Asimismo, se desarrollarán tanto dentro como fuera de la Residencia, optimizando en la medida de lo posible la utilización de recursos comunitarios normalizados y el trabajo en el medio familiar y social del usuario.

Es decir, junto a la adecuada cobertura de necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado, se ofrecerá además una atención psicosocial orientada hacia la mejora de la autonomía personal y social, la mejora de la calidad de vida y el apoyo a la integración comunitaria de los usuarios residentes, independientemente de la duración de su estancia. Para ello, la empresa adjudicataria deberá organizar y asegurar, como hemos indicado en la cláusula 4ª, esta atención psicosocial a través de programas de intervención y actividades en relación, entre otras, a las siguientes áreas:

- **Actividades de la vida diaria:** autonomía personal, manejo de dinero, realización de compras, realización de trámites y gestiones, realización de tareas domésticas, hábitos alimenticios y aquellas otras que faciliten un funcionamiento y manejo lo más autónomo en relación a esta área.
- **Relaciones sociales:** Se buscará entrenar y/o promover aquellas habilidades sociales de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones y manejo que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social y promuevan su participación e implicación en relaciones sociales y redes sociales normalizadas.
- **Ocio y tiempo libre:** Planificación de actividades de ocio, organización de actividades de ocio y tiempo libre dentro y fuera de la Residencia en la que se ubiquen las plazas, dinamización de intereses y aficiones y cuantas actividades faciliten una utilización y disfrute lo más normalizado posible del ocio y el tiempo libre.
- **Integración comunitaria:** Promoción de la normalización de las pautas de vida de los residentes y su progresiva integración comunitaria, fomentando y apoyando asimismo el contacto e integración en recursos sociocomunitarios, actividades formativas, culturales, deportivas y cualesquiera otros que pueden resultar relevantes.
- **Autocuidado:** Higiene, vestido, apariencia y cuidado personal, y en todos aquellos aspectos que contribuyan a la mejora del autocuidado y autonomía básicas de los usuarios atendidos.

- **Psicoeducación y educación para la salud**: Información sobre la enfermedad, seguimiento de la medicación, adherencia al tratamiento y contacto con su SSM, hábitos saludables, autocontrol y manejo del estrés.
- **Cuidado y promoción de la salud**: La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentre adscritos. Sin perjuicio de la misma, las actuaciones en este ámbito comprenderán:
 - Elaboración y desarrollo de programas preventivos dirigidos a mantener y mejorar la salud de los usuarios (alimentación saludable, control nutricional, ejercicio físico, prevención de caídas, envejecimiento activo y otros de naturaleza análoga que fueran precisos en función de las necesidades de los usuarios).
 - Igualmente se recogerán y se desarrollarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias incluyendo la supervisión en la toma de la medicación prescrita y documentada en pauta médica actualizada en caso de que cualquier usuario lo necesite, así como asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones en su cuidado, alimentación.

Este programa deberá incluir protocolos de actuación en caso de urgencia sanitaria, así como mecanismos y protocolos de coordinación con los centros de atención sanitaria correspondientes a cada uno de los usuarios. En particular se asegurará la coordinación con la Unidad de Atención Residencial, así como con los equipos de Atención Primaria de Salud y Atención Especializada.

De forma transversal se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables

Los programas de intervención psicosocial en estas áreas podrán ampliarse o ajustarse para adecuarse a las necesidades de los usuarios y a los objetivos planteados en su plan de atención individualizado en relación con su rehabilitación e integración comunitaria. Estos programas y actividades se organizarán de una forma flexible tanto en formato grupal como de un modo individual buscando ajustarse a las diferentes necesidades, situación y objetivos de cada usuario. Siempre, se deberá fomentar el contacto y utilización de recursos sociales comunitarios que favorezcan la normalización e integración social de los usuarios residentes. En cuanto al trabajo con las familias, se deberá favorecer el contacto entre los usuarios y sus familias. Asimismo, en coordinación con los SSM de referencia, se orientará y apoyará a las familias de los usuarios, especialmente cuando se prevea su vuelta al entorno familiar.

La organización de los horarios de funcionamiento diario se realizará de un modo flexible, de manera que permita ajustarse a las diferentes necesidades y actividades individuales y grupales a desarrollar y posibilitar el acceso de los usuarios a los SSM, Centros de Rehabilitación Psicosocial o a recursos sociales comunitarios. Se evitará una completa programación del tiempo de cada usuario-residente a fin de que pueda disponer de tiempo

libre para utilizar según su criterio y preferencias (descanso, lectura, TV, aficiones, etc.). Los fines de semana se priorizarán actividades de ocio, contacto con familias y amigos, uso de recursos recreativos comunitarios, etc. Con el objetivo de favorecer la integración social y el mantenimiento de la red social de cada usuario, se permitirá y fomentará que realicen o reciban visitas de familiares o amigos.

Se fomentará la participación activa de los residentes en la organización y funcionamiento de la Residencia. Para ello se establecerán los canales de participación oportunos: reuniones semanales entre el personal y los residentes, asambleas mensuales o cualquier otro tipo de actividades que fomenten y canalicen su implicación en la planificación y organización de actividades, discusión de problemas de convivencia, organización y distribución de tareas, modificación de normas de funcionamiento.

La empresa adjudicataria elaborará, un reglamento de régimen interior en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato. 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 en su caso sus familiares. Su contenido deberá respetar la normativa vigente, en concreto, lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, 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, así como lo establecido en el presente pliego.

- Deberá redactarse en lenguaje claro y 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 sistema de pago de los servicios complementarios, si correspondiera. 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.
- A fin de que las personas residentes puedan ejercer su derecho a la participación activa en las decisiones relativas a la planificación, prestación y organización de los servicios, el Reglamento de Régimen Interior recogerá expresamente los sistemas de representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se deben establecer en el mismo (consejo de residentes, grupos de autogestores u otros), su composición y funcionamiento.
- 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 familia o su representante en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en su expediente de ingreso mediante el registro oportuno.

El reglamento de régimen interior de cada centro ha de especificar los siguientes derechos y deberes básicos de los usuarios que vivan en la Residencia:

- **Derechos de los usuarios de la Residencia**

- A ser respetado como persona y ciudadano/a de pleno derecho.
- A recibir una atención y un trato respetuoso y lo más normalizado posible.
- A aceptar su estancia en la Residencia de un modo voluntario, de acuerdo al contrato de estancia firmado por el mismo.
- A recibir el apoyo y supervisión oportuno para facilitar su adaptación y funcionamiento en la Residencia y para avanzar en su proceso individualizado de rehabilitación e integración comunitaria.
- A disponer de un espacio personal propio que asegure su derecho a la intimidad.
- A tener en la Residencia unas condiciones de habitabilidad y confort dignas y adecuadas.
- A ser respetado en sus derechos e intimidad por sus compañeros y por los profesionales encargados del apoyo y supervisión.
- A conocer y recibir información sobre su situación, tanto en lo referente a su estancia como en relación con su proceso de atención residencial y de intervención psicosocial para la mejora de su autonomía e integración comunitaria.
- A conocer y participar activamente en el diseño y desarrollo de su plan individualizado de atención, apoyo y rehabilitación en la Residencia.
- A participar en la organización y funcionamiento cotidiano de la Residencia de acuerdo a los cauces establecidos.
- A poder tomar decisiones sobre su propia vida, siempre y cuando estas decisiones no afecten negativamente al funcionamiento de la Residencia o del resto de los compañeros que conviven en ella.
- A disponer de la posibilidad de entrar y salir de la Residencia, así como realizar y recibir visitas, respetando las normas básicas de convivencia.
- A la plena y total confidencialidad de los datos respecto a su vida, su estancia en la Residencia y su plan de atención e intervención.

- **Deberes de los usuarios de la residencia**

- Respetar las normas elementales de convivencia en la relación con los demás usuarios y con el personal de apoyo y supervisión y con lo establecido en el Reglamento de funcionamiento interno.
- Mantener en buen estado y ocuparse del orden y limpieza de su espacio personal y pertenencias. Así como utilizar adecuadamente el mobiliario, enseres e instalaciones de la Residencia.

- Participar y colaborar en la medida de sus posibilidades y de acuerdo a su plan individualizado de atención en la realización de las tareas domésticas comunes de acuerdo a los turnos y organización que se establezcan.
- Participar en las diversas actividades previstas y acordadas dentro de su plan de atención y apoyo.
- Cumplir las normas básicas de la comunidad de vecinos del inmueble en que se ubique la Residencia, manteniendo una relación respetuosa con los vecinos.
- Aceptar las decisiones del equipo técnico y de la Consejería sobre la duración de su estancia en coordinación con su SSM de referencia.
- Respetar las decisiones del equipo respecto a los comportamientos o normas necesarias para facilitar el adecuado funcionamiento de la Residencia y el bienestar de los usuarios que en ella convivan.
- Informar al equipo sobre su voluntad de abandonar la Residencia de una forma esporádica o permanente y en este caso firmar su alta voluntaria.
- Informar al equipo en caso de conflicto con algún otro compañero o con vecinos, así como cualquier otra circunstancia que pueda afectar negativamente al funcionamiento de la Residencia.

Este reglamento de funcionamiento interno será presentado para su valoración y aprobación por los responsables técnicos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera en la Consejería, y deberá ser respetado por todos los usuarios que sean atendidos en la Residencia.

Todos los usuarios de la Residencia al inicio de su atención, firmarán un **contrato de estancia** en el que se recogerá su voluntariedad para vivir en la misma durante la estancia que se haya acordado y su compromiso de respeto de los anteriores derechos y deberes, así como cuantas indicaciones específicas sean relevantes en cada caso en relación a su plan individualizado de atención. La duración de la estancia en la Residencia tendrá, como hemos comentado, un carácter flexible y variable de acuerdo a los objetivos y circunstancias específicas de cada usuario.

De todos modos, el equipo responsable de la Residencia con el acuerdo del SSM correspondiente y la aprobación de los responsables técnicos de la Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera en la Consejería, podrá decidir la salida temporal o en su caso definitiva de un usuario, ante aquellos comportamientos o circunstancias que puedan poner en riesgo el adecuado funcionamiento de la Residencia o la convivencia y bienestar de los usuarios que en ella residan (incumplimiento sistemático de la normativa de funcionamiento interno acordada, graves conflictos de convivencia, agresiones físicas o verbales reiteradas a compañeros, a profesionales o vecinos destrozados en las instalaciones, consumo de tóxicos, etc.). En cada caso se valorarán ponderadamente por el equipo todas las circunstancias y se propondrán las medidas que se consideren necesarias.

En aquellos casos en los que se produzca una exacerbación psicopatológica o una situación de crisis psiquiátrica, el equipo informará oportunamente al SSM de referencia quién deberá tomar las medidas necesarias incluyendo la hospitalización si fuese precisa.

El equipo técnico de atención y apoyo de la Residencia ayudará a cada usuario a avanzar en su proceso de rehabilitación, integración social y normalización. Se procurará que acudan regularmente a su SSM de referencia, así como a los recursos de atención social, rehabilitación psicosocial o laboral en los que estuvieran siendo atendidos. Se fomentará su relación normalizada con el entorno del barrio y su acceso y utilización de cuantos recursos sociales sean relevantes. Asimismo, se promoverá el mantenimiento y mejora de la red social de cada usuario fomentando y apoyando su contacto con familiares y amigos. Se apoyará también una utilización activa del tiempo y del ocio, en especial los fines de semana, respetando las preferencias e intereses de cada uno, pero apoyando la realización de aquellas actividades que favorezcan su autonomía y socialización normalizada.

CLÁUSULA 6. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS.

La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios (recursos culturales, de ocio, formativos, laborales 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 inclusión, 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 las personas usuarias incluyendo Sanitarios (Hospitalarios, Atención Primaria, Salud Mental), Servicios Sociales y otros que pudieran corresponder en función del perfil de las personas usuarias

Se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, temporalización (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participan, tratando de procurar que quede constancia de dichas reuniones en registros o documentos.

La empresa o entidad adjudicataria deberá asegurar que desde cada Residencia se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (Servicios de Salud Mental, Centros de Atención Primaria, Servicios Sociales Generales, otros centros específicos de la Red de Atención social a personas con enfermedad mental, Recursos sociocomunitarios, etc.) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para su atención residencial y con el fin promover su rehabilitación e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería.

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el director como, si es necesario, otros profesionales del Centro como psicólogo o terapeuta ocupacional, en las reuniones de coordinación que se establezcan al nivel de área o de distrito, con los SSM de referencia como responsables de la atención y seguimiento psiquiátrico y de la derivación de los usuarios a la Residencia, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo, esta labor de coordinación se desarrollará con los servicios sociales generales 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 la Residencia.

Se deberá apoyar y en su caso colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la Red pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera) como: otras residencias, otros pisos supervisados, otros Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día de Soporte Social, Centros de Rehabilitación Laboral, etc., que existan o se creen en la zona de referencia de los centros objeto de este concierto.

Los profesionales pertenecientes a la Residencia participarán en las labores de formación y asesoramiento que sobre problemática psicosocial de las personas con enfermedad mental grave y duradera, y sobre el proceso de rehabilitación psicosocial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los Servicios Sociales Generales, Servicios Públicos de Empleo, tejido empresarial, líderes y agentes comunitarios, etc.

Asimismo cada Residencia, en la medida de sus posibilidades, se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se promuevan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo, a tal efecto se organizarán desde cada Centro en su zona de referencia **actividades de sensibilización y lucha contra el estigma** en todos los ámbitos que sean pertinentes en todos los ámbitos que sean pertinentes, fomentando en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios y buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas en la sensibilización social y la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental.

Asimismo, cada Residencia se implicará, desarrollará y colaborará en actividades en su entorno de referencia donde se promuevan la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo

Como mínimo se organizarán en cada centro al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma.

La entidad adjudicataria, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Facultad de Trabajo Social, o de Terapia Ocupacional o Educación Social, etc.) periodos de prácticas en la Residencia de estudiantes o graduados o licenciados, así como de alumnos de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar o equivalente. Por otro lado, de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro períodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería en su caso se establezcan.

Igualmente podrán establecerse convenios con entidades en el ámbito de voluntariado cumpliendo con los preceptos legales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre, etc.

CLÁUSULA 7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL CENTRO

Cada usuario que sea atendido en cada Residencia incluido en el presente Acuerdo marco, deberá contar con un expediente individual en soporte informático que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. Incluirá por datos de identificación, plan de continuidad de cuidados y demás informes del SSM derivante, informe de evaluación, plan individualizado de atención, informes de seguimiento periódicos, programas y actividades en las que participa cada usuario, registro de asistencia a actividades y programas y ausencias, informes de alta o baja del usuario del centro, quejas y reclamaciones interpuestas por el usuario/a atendida o sus familias.

La empresa o entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes, y su conservación, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida. Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a enviar la información que se le solicite a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, del proceso de atención de cada usuario y de funcionamiento del centro.

Para ello, el adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión de la Residencia, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, Plan Individualizado de atención, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y 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.

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.

La entidad adjudicataria (aún 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.

La entidad adjudicataria facilitará al personal que designe la Dirección General competente en materia de atención a las personas con discapacidad y enfermedad mental de la Comunidad de Madrid los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información a distancia del centro.

El adjudicatario, en su calidad de entidad colaboradora, conforme a lo establecido en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única (HSU), el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberá asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrolle o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que disponga y que resulten necesarios para la adecuada realización del objeto del contrato, sean compatibles y permitan el intercambio de datos con el sistema Historia Social Única, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70.3 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en el citado Decreto.

Asimismo, el adjudicatario, en su condición de encargado o, en su caso, de responsable de tratamiento de los datos, deberá observar la normativa de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como los preceptos relativos a la confidencialidad recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre y el Decreto 51/2023, de 3 de mayo. De igual manera, el adjudicatario deberá atenerse a lo dispuesto en la normativa reguladora del acceso profesional a HSU aprobada por la Comunidad de Madrid. Todo ello, de acuerdo con las directrices proporcionadas por la consejería competente en servicios sociales para la articulación de los respectivos sistemas de información.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá contar con el certificado acreditativo del cumplimiento del ENS nivel medio, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de

Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Decreto si se tratasen datos de categoría especial.

CLÁUSULA 8. PLAN DE CALIDAD

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad.

Dentro del mismo la entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en la Residencia, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen.

En este sentido, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para la Residencia, con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo para todas las actividades y programas desarrollados en los Centros objeto de contrato de conformidad con la norma ISO9001 o la norma UNE que se determine como aplicable para este tipo de centro. El adjudicatario deberá seguir las instrucciones que a este respecto determine la Consejería.

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.

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

Con el fin de que las personas usuarias puedan participar de la manera más amplia posible, se les proporcionará todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta.

Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

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

CLÁUSULA 9. MEMORIAS

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento de la Residencia donde se ofrecerán datos sobre la población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices, que se establezcan desde la Consejería.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en la Residencia que la Consejería tiene establecidas. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de atención, rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario de los usuarios, se le soliciten.

CLÁUSULA 10. MEDIOS PERSONALES

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas, deberán contar para la ejecución del contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas. Los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención residencial de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

10.1. MEDIOS PERSONALES DEL EQUIPO TÉCNICO DE LAS RESIDENCIAS

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

La totalidad de la plantilla del personal dependerá laboralmente de las entidades adjudicatarias del contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo a este respecto 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.

Los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención residencial y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Por todo lo anterior, los medios personales del equipo técnico de las Residencias que deberán aportar la entidad adjudicatarias para la adecuada prestación de los servicios y

actividades a realizar en las plazas adjudicadas de Residencia, se han establecido sobre la base de un módulo de capacidad de atención de las Residencias de entre un mínimo de 15 plazas y un máximo de 40 plazas y serán como mínimo los siguientes:

Personal Residencia (módulo de 30 plazas)

- 1 Director/a a jornada completa. Grupo II Personal titulado nivel 3.
- 1 Psicólogo/a a jornada completa. Grupo II Personal titulado nivel 3
- 1 Terapeuta ocupacional. Grupo II Personal titulado nivel 2
- 15 monitores/educadores a jornada completa. Grupo III Personal técnico superior nivel 1
- 1 auxiliar administrativo. Grupo III Personal técnico auxiliar.

• **Director de la Residencia**

Se deberá contar con la figura a jornada completa en horario flexible, de un Director, responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre de Ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo, a una jornada completa de lunes a viernes. El Director/a será titulado universitario (psicólogo/a o en su caso terapeuta ocupacional o trabajador/a social o educador/a social) y contará con la acreditación y formación necesaria que determina la normativa para el ejercicio de la Dirección de un Centro de Servicios Sociales.

Sus funciones serán:

- Coordinación Técnica de la Residencia
 - Dirección y coordinación del personal
 - Coordinación de los programas y actividades de la Residencia
 - Planificación y ajuste de horarios
 - Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades del Centro.
 - Elaboración de las Memorias anuales del centro.
 - Gestión de los aspectos administrativos y económicos.
 - Facilitar y promover la formación continuada del personal, así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de atención residencial y rehabilitación de este colectivo.
- Coordinación externa:

- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los SSM de referencia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
- Organizar y mantener la coordinación con los recursos sociales específicos de rehabilitación psicosocial y apoyo para personas con enfermedades mentales existentes en la zona y en especial con los centros (CRPS, CRL, otras Residencias, Pisos, etc.) dependientes la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios y recursos comunitarios de la zona.
- Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios.
- Coordinación con los responsables técnicos de la Consejería.

- **Psicólogo/a**

Cada residencia contará con un psicólogo a jornada completa por cada 30 plazas adjudicadas de Residencia; o en su caso parte proporcional de la jornada si la fracción es inferior, por su parte si en un centro se adjudican por encima de 30 plazas se contará con psicólogo adicional en la parte proporcional de jornada en función del número total de plazas adjudicadas. Se asegurará su presencia de lunes a viernes con la titulación de Licenciado universitario en Psicología o en su caso Grado Universitario en Psicología con postgrado (master en rehabilitación psicosocial, master en Intervención psicológica, master en Psicología general sanitaria; master en intervención psicosocial u otros másteres universitarios equivalentes o de características similares.

Sus funciones serán:

- Recepción de usuarios y organización del proceso de acogida y adaptación
- Evaluación funcional de los usuarios y coordinación con el/la Terapeuta Ocupacional
- Diseño de los planes individualizados de atención.
- Tutorización y atención individualizada de usuarios.
- Organización y supervisión de las actividades de la vida diaria, tareas de administración de dinero, manejo de la medicación y otras actividades de cuidado personal de los usuarios.

- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración comunitaria.
- Colaboración en la coordinación con los servicios de salud mental y con cuantos otros recursos sociales y comunitarios sean pertinentes.
- Colaboración en la evaluación global del Centro.
- Evaluación de cada usuario en las diferentes actividades y estrategias que conforman su proceso de atención individualizada.
- Organización, coordinación y desarrollo del seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.
- Formación y supervisión de los otros profesionales del centro, así como de los recursos, profesionales y líderes comunitarios.

- **Terapeuta ocupacional**

Cada Residencia contará con la figura de 1 profesional con la titulación de terapeuta ocupacional a jornada completa de lunes a viernes. Sus funciones serán:

- Participación en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ocio y tiempo libre e integración comunitaria.
- Organización de la intervención en dichas áreas y en las actividades de apoyo y soporte social.
- Apoyo y supervisión de las actividades de la vida diaria, tareas de administración de dinero, manejo de la medicación y otras actividades de cuidado personal de los usuarios.
- Apoyo a la programación y la supervisión del trabajo de los monitores/educadores.
- Apoyo a las labores de tutoría y atención individualizada y a las actividades de utilización e integración en recursos comunitarios.
- Organización de la participación de los usuarios en el cuidado de sus habitaciones, espacios comunes y otras tareas domésticas en la Residencia, así como de las actividades de mejora de la autonomía personal.
- Colaboración en las tareas de formación y sensibilización en la comunidad.
- Apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.

- **Monitores/educadores**

Se asegurará la actividad y presencia suficiente en cada turno de los monitores/educadores que sean necesarios en cada caso, debiendo asegurarse que quede cubierto el servicio las 24 horas del día los 7 días de la semana con el número de monitores que sean

necesarios para la adecuada prestación de la atención residencial en los distintos turnos diarios de mañana, tarde y noche teniendo en cuenta como mínimo una ratio global de 0,5 monitores/educadores por cada plaza contratada en cada Residencia durante todo el año.

Contarán con la titulación mínima de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar o equivalente; o en su caso con titulación universitaria de diplomatura o grado en Educación Social. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo III Personal técnico superior nivel 1.

En el caso de una Residencia promedio de 30 plazas se necesitarán contar con un total de 15 monitores/educadores todo el año con los que habrá que asegurar una presencia física diaria mínima de al menos 3 en turno de mañana, 3 en turno de tarde y 2 en turno de noche, organizando al reto de los educadores exigidos por pliego en el turno que sea más adecuado reforzar en virtud de la ubicación, características o modo de funcionamiento de la residencia.

Como mínimo se habrá de asegurar en el caso de Residencias en las que se contrate el mínimo de 15 plazas, una presencia física diaria mínima de al menos 2 monitores/educadores todo el año en turno de mañana, 2 en turno de tarde y 2 en turno de noche.

Sus funciones serán:

- Apoyo personal en las actividades de autocuidado y de la vida diaria.
- Supervisión, acompañamiento y apoyo a la mejora del funcionamiento de los usuarios.
- Acompañamiento y apoyo individualizado a los usuarios en el funcionamiento y en todos los aspectos de la atención, así como en la participación de los usuarios en la realización de tareas domésticas (limpieza y orden de su habitación, colaboración en la limpieza de su baño y espacios comunes, etc.).
- Colaboración en las tareas de evaluación y programación, en las distintas áreas de atención e intervención psicosocial: auto cuidado, actividades de la vida diaria, psicomotricidad, ocio y tiempo libre, integración comunitaria, etc.
- Colaboración en el desarrollo de los programas de entrenamiento e intervención a realizar con los usuarios y en el conjunto de actividades de apoyo social y comunitario.
- Apoyo y colaboración en las tareas de tutorías y atención individualizada.
- Apoyo en el entrenamiento y atención individualizada de los usuarios.
- Acompañamiento, apoyo y supervisión de los usuarios en los entrenamientos y actividades en la "calle" y en la utilización de recursos socio comunitarios.

- Colaboración en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ocio y tiempo libre e integración comunitaria.

- **Auxiliar administrativo**

Para el buen funcionamiento de estos centros la entidad adjudicataria contará con al menos una figura de auxiliar administrativo a jornada completa si el centro tiene de 30 a 40 plazas o parte proporcional en su caso si tiene menos plazas; para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento de la Residencia.

También se contará con el personal de cocina, limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento de la Residencia, este personal de cocina, limpieza y mantenimiento podrá formar parte de la plantilla del Centro o en su caso estar subcontratado por la entidad gestora con otra empresa, o centro especial de empleo, especializada en estos ámbitos.

Se promoverá en la medida de lo posible que en las plantillas de los centros o en las empresas que en su caso se subcontraten puedan incorporarse personas con discapacidad por trastorno mental para facilitar sus procesos de inserción socio-laboral.

Este equipo multidisciplinar trabajará de un modo flexible y asegurará la adecuada atención durante las 24 horas, los 7 días de la semana, organizándose para ello la distribución de turnos que sea más oportuna que deberá ser comunicada a la Consejería para su valoración y aprobación. Este equipo atenderá de un modo integral a los usuarios de la Residencia.

La totalidad de la plantilla de personal de estos centros dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria de contratos de servicios derivados del presente Acuerdo Marco, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad 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 preste el servicio en cada centro.

La Empresa o Entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a la Subdirección responsable de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera, la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en las Residencias que hayan resultado adjudicatarios de plazas, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación, a la Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

El centro 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.

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.

10.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación en el ámbito de discapacidad, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal de los Pisos Supervisados (Lote 1) y de las Plazas de Alojamiento en Pensiones (Lote 2) objeto del contrato con un horizonte de al menos 3 años, evaluable anualmente. Dicho plan deberá estar elaborado en el plazo de un mes desde el inicio de la ejecución del contrato, y junto con las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo deberán estar actualizados permanentemente y a disposición de la Consejería para cuando ésta lo requiera.

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.

Así pues, la Empresa o entidad adjudicataria cada año del periodo de duración del contrato estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación con una duración mínima de 10 horas al año para cada persona que forme parte de la plantilla del personal de atención de los Pisos supervisados y de las Pensiones objeto del contrato, que se realizará cada año de la ejecución del contrato incluidos en su caso su prórroga y en la que se tratará de que participen todos los profesionales de los centros. La citada acción formativa incluirá información básica sobre filosofía y principios de atención en rehabilitación psicosocial, atención social, apoyo comunitario y rehabilitación laboral y sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos, o sobre avances técnicos y metodológicos en la intervención en rehabilitación psicosocial que sean de interés y sobre otros temas relevantes para la atención en los centros.

Anualmente, el adjudicatario, deberá contar con un informe sobre la ejecución del plan de formación realizado cada año con los objetivos y contenidos de las acciones formativas realizadas, docentes y participantes, y evaluación de las mismas y sobre el logro de sus objetivos. Este informe anual de la formación realizada estará disponible en el centro para su revisión en las visitas de seguimiento y en su caso podrá ser remitido a petición de la Consejería.

CLÁUSULA 11. 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 en su caso 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 Planes individualizados de Rehabilitación de MR.** 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, sociales y o formativos o laborales 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.
- **Protocolo de medicación:** procedimiento de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de los medicamentos.
- **Protocolo de Higiene y cuidado personal.**
- **Protocolo de quejas y reclamaciones.**
- **Protocolo de actuaciones ante incidencias y situaciones de 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.
- **Protocolo de control de asistencias, ausencias no justificadas** de las personas usuarias del centro. En el caso de la residencia y piso el protocolo incluirá cuestiones relativas a fuga.

- **Prevención, gestión y actuaciones ante situaciones de crisis y abordaje de conductas disruptivas.**
- **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 de la Residencia** 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 formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

Además de los registros asociados a los protocolos relacionados anteriormente, 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 los usuarios presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- **Registro de incidencias.**
- **Registro de mantenimiento de instalaciones.** (Podrá ser común a todos los centros por ubicarse en el mismo inmueble).
- **Registro de visitas físicas** a los centros de instituciones, organismos tal como inspecciones, fuerzas del orden, defensor del pueblo, comisiones judiciales, servicios sociales municipales etc.

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

El adjudicatario deberá utilizar registros informáticos en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

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 LOPDGPDD).

CLÁUSULA 12. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO

La entidad o empresa adjudicataria de contratos de servicios derivados del presente Acuerdo Marco se concretará en la puesta a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en el documento de formalización contractual, del número de plazas que se le hayan adjudicado en el contrato derivado del Acuerdo Marco.

Los centros ofertados al Acuerdo Marco cumplirán con la normativa vigente, deberán contar con espacios físicos e instalaciones adecuados a la normativa vigente en materia de Servicios Sociales. La organización de los espacios asegurará el adecuado confort de los usuarios y el respeto a su intimidad y dignidad tanto en su atención residencial como en la realización de las actividades individuales o grupales.

Las entidades deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Como mínimo deberán aportar o disponer de los siguientes:

12.1. MEDIOS MATERIALES

Las Residencias en que se oferten las plazas serán aportadas por los adjudicatarios que están obligados a poner a disposición de la Consejería, al inicio de la ejecución del contrato, el número de plazas que se le hayan adjudicado en los contratos de servicios derivados del presente Acuerdo Marco. Estas plazas deberán encontrarse en Centros residenciales, que deberán reunir las siguientes condiciones:

- Las plazas ofertadas deberán estar en habitaciones individuales o dobles. Se asegurará en la medida de lo posible que al menos se disponga de una habitación adaptada y accesible o practicable a personas con movilidad reducida.
- La Residencia deberá contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de los usuarios.
- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo, así como el menaje, que deberá ser aportado por el adjudicatario y mantenerlo y renovarlo con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.
- La entidad se hará cargo de la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo de las tareas y actividades y programas a desarrollar en cada Residencia.
- Deberá contar con equipos informáticos con un mínimo de 13 ordenadores de sobremesa o portátiles unos para uso de los profesionales y otros para los usuarios

de centro. 1 Impresora Laser color y 2 impresoras multifunción (una de ellas para uso de los usuarios) y 4 teléfonos móviles.

- Deberá contar con red wifi en los espacios del centro permitiendo el uso por los usuarios y usuarias pudiendo tener mecanismos que restrinjan el acceso en caso de ser necesario.
- Deberá contar con 2 camas articuladas, para utilización de los usuarios con mayores dificultades de la residencia.
- También deberá contar como apoyo con un vehículo, como mínimo un coche tipo utilitario de 5 plazas, para uso de las plazas contratadas en cada Residencia y que sirva de apoyo, cuando sea necesario, al traslado de usuarios a SSM, centros de atención social u otros recursos sociocomunitarios.

12.2. MANTENIMIENTO

La entidad como titular del centro se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación del centro y sus instalaciones incluido renovación del mobiliario y equipamiento necesario para el buen funcionamiento del centro.

Se deberá articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del centro que perturben la prestación del servicio.

Se ha de adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene y mantenimiento.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario o de interés público, no sea posible continuar prestando la atención al conjunto de usuarios en el centro ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación total o parcial 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.

En caso de que el centro, de manera excepcional deba trasladar su actividad temporalmente a otra residencia 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 otra residencia incluida dentro del ámbito Acuerdo Marco, por un periodo máximo de un año y siempre que este periodo no supere la fecha de finalización del contrato basado en este Acuerdo Marco.

12.3. PLAN DE CONTINGENCIAS

El centro debe contar con planes de contingencia ante cualquier incidente que ponga en riesgo la continuidad de la atención a las personas residentes. Al menos, ante desastres naturales, epidemias y ataques, caídas de suministro, o fallos informáticos graves. En estos

planes deben analizarse y clasificarse los posibles riesgos y deben recogerse las diferentes acciones que puedan contrarrestar los efectos negativos de la ocurrencia de dichos incidentes.

A estos efectos 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 mantenerlo a disposición de la Dirección General cuando le sea requerido.

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:

- 1) Contingencia/s contemplada/s.
- 2) Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
- 3) Clasificación de residentes.
- 4) Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5) Organigrama estructura de personal.
 - a) Listado de sustitución de mando.
- 6) Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, material y suministros ante contingencias, etc. para la prestación del servicio que garantice en todo caso su disponibilidad durante un tiempo prudencial en caso de desabastecimiento, control de stock y caducidades.
- 7) Sectorización y aislamiento
- 8) Protocolos:
 - a) Clasificación y sectorización.
 - 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.
- 9) Documentación:
- a) Comunicaciones e instrucciones de la administración.
 - b) Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

CLÁUSULA 13. HORARIO

La Residencia objeto del presente Acuerdo Marco funcionará de modo continuado las 24 horas del día, todos los días del año.

Durante el periodo de vacaciones verano (que se organizarán preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto), será necesario realizar sustituciones en el equipo de atención solo en el caso de las figuras de monitores/educadores, el resto del personal técnico como psicólogo o terapeuta ocupacional organizarán sus vacaciones para asegurar la presencia de alguno de ellos durante los periodos de vacaciones, pero sin que sea necesario contratar suplencias.

El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo y la atención y supervisión los usuarios de las plazas de residencia durante todo su horario. Con carácter general la atención será presencial.

CLÁUSULA 14. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO

Todas las exigencias y especificaciones respecto al cumplimiento por parte del adjudicatario, de lo dispuesto en Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de la aplicación de la normativa europea (RGPD 2016/679, de 27 de abril), así como el resto de la normativa de desarrollo que resulte de aplicación durante toda la vida de éste y de sus prórrogas, **se incluyen en la cláusula 28 Confidencialidad y Protección de Datos del Pliego de Cláusulas Administrativo Particulares del presente contrato.**

CLÁUSULA 15. 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 de la Residencia la existencia de una figura o figuras con atribuciones suficientes para que, en ausencia de las personas que ostenten la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios de la Residencia.

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.

CLÁUSULA 16. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, 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.

CLÁUSULA 17. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD

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

Asimismo, en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, la entidad adjudicataria del presente contrato deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde la Consejería y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

CLÁUSULA 18. 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 los centros y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación de los centros y de su equipo con la Consejería permitiéndose indicar que su gestión técnica y funcionamiento se realiza por la entidad adjudicataria de cada uno de los centros mediante el presente contrato.

Las guías de evaluación y de los programas de atención residencial e intervención psicosocial, materiales audiovisuales, etc. que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención psicosocial; rehabilitación laboral y soportes de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en cada centro incluidos en el objeto del presente Contrato serán propiedad de la Consejería, y deberán estar a disposición de la misma.

CLÁUSULA 19. SEGURIDAD Y SALUD

El contratista adjudicatario de plazas de las Residencias en el presente Acuerdo Marco está obligado durante el período de vigencia del mismo, al cumplimiento estricto de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales según establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, reformada por la Ley 54/2003, al RD 39/1997 sobre los servicios de Prevención, y toda la normativa de desarrollo, así como las modificaciones que se produzcan durante la duración del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, en todos los aspectos relacionados con el trabajo a desarrollar. Dicha obligación se materializa a través de la adopción de las medidas necesarias en materia de prevención de riesgos, planificación de la actividad preventiva, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud y de un servicio de prevención.

Dotará a todo su personal de todos los medios necesarios de protección colectiva e individual necesarios para el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud, y Prevención de Riesgos Laborales, debiendo tomar medidas para estos elementos sean utilizados por todo el personal, siendo responsabilidad de ésta, aquellos accidentes laborales que pueda sufrir el personal.

En Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: ALEJANDRA SERRANO FERNÁNDEZ - ***6207**
Fecha: 2025.10.28 09:58

Fdo.: Alejandra Serrano Fernández