



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

Dirección General de  
Atención a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
ASUNTOS SOCIALES

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO: “SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL CON CENTRO OCUPACIONAL PARA PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

### **CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETO.....	3
3. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....	4
3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO .....	4
3.2 SERVICIOS A PRESTAR Y CARACTERÍSTICAS.....	5
4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS .....	13
4.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO .....	13
4.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS .....	14
4.3 PERÍODO DE ADAPTACIÓN .....	14
4.4 ESTANCIAS TEMPORALES .....	15
4.5 ALTAS, BAJAS E INCIDENCIAS .....	15
4.6 TRASLADOS .....	15
4.7 OCUPACIÓN DE PLAZAS .....	15
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	17
5.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	17
5.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos .....	17
5.1.2 La participación comunitaria.....	18
5.1.3. Promoción de la autodeterminación .....	18
5.1.4 Compromiso técnico y ético .....	18
5.1.5 Coordinación interna y externa.....	18
5.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO .....	19
5.3 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....	20
5.3.1 Horario y calendario .....	20
5.3.2 Programación y memoria anual del centro .....	21
5.3.3 Gestión del servicio: áreas y programas.....	22
5.3.4 Régimen interior y normas de convivencia .....	26
5.3.5 Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida .....	27
5.3.6 Expediente personal .....	28
5.3.7 Protocolos y registros.....	29
5.3.8 Plan de calidad.....	31

5.3.9	Formación del personal.....	32
6.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	32
6.1	MEDIOS MATERIALES .....	32
6.2	MEDIOS PERSONALES .....	35
6.2.1	Personal y ratios de atención .....	35
6.2.2	Características de la plantilla.....	37
7.	PLAN DE CONTINGENCIAS .....	38
8.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	39

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, adapta sus principios rectores, objetivos y estructura a los cambios sociales acontecidos y a las leyes y declaraciones de derechos promulgadas tanto nacional como internacionalmente. En su artículo 22.1 establece que las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales tienen carácter universal y son accesibles en las condiciones y términos previstos para cada una de estas en esa ley y en su normativa específica. Asimismo, en su artículo 18, desarrolla y define la Atención Social Especializada como el ámbito de actividad que, atendiendo a necesidades especiales de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. Este conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos constituyen una Red especializada de Servicios Sociales.

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

Dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad, los centros residenciales constituyen equipamientos sociales especializados para la atención de aquellas personas que, por circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, temporal o indefinidamente, en su domicilio. El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros, así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen. La citada normativa señala además que, en función del grado de discapacidad de los usuarios, podrán llevar incorporado un centro de día o un centro ocupacional, debiendo en dichos casos incluir las prestaciones básicas de estos equipamientos sociales que en la norma se describen. Procede en este acuerdo marco incorporar al servicio de atención residencial las prestaciones básicas de centro ocupacional tal y como se regula en el citado decreto.

En consecuencia se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante acuerdo marco del servicio de atención residencial con centro ocupacional para personas adultas con discapacidad intelectual de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

## 2. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular las condiciones que han de regir en el Acuerdo Marco para la contratación del servicio público de atención residencial con centro ocupacional para personas adultas con discapacidad intelectual, en

adelante servicio de atención residencial-ocupacional (RESCO) así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan resultar adjudicatarias.

La ocupación de estas plazas residenciales podrá realizarse tanto en estancia permanente como temporal, considerándose la estancia permanente cuando el ingreso se realice con carácter indefinido y estancia temporal cuando el ingreso se realice por un periodo de tiempo determinado, el cual será preestablecido, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

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

#### **3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

A efectos de este pliego se entiende por centro residencial con centro ocupacional, el equipamiento social especializado sustitutivo del domicilio propio o familiar dirigido a personas adultas con discapacidad intelectual destinado a proporcionales alojamiento, manutención, cuidado y apoyo personal y social en el grado que sea necesario para el desarrollo de las actividades de la vida diaria y de fomento del ocio y una atención diurna ocupacional dirigida a su habilitación profesional, desarrollo personal e integración que contribuyan al bienestar, participación socio-laboral y a la calidad de vida en general de las personas usuarias.

El servicio se prestará en los centros residenciales que a tal fin determinen las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (en adelante, la Consejería), del número de plazas que se adjudiquen en dichos centros tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de los usuarios de las características antedichas. Estas plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la actual Dirección General de atención a personas con discapacidad (en adelante, la Dirección General).

Los centros en los que se preste el servicio deberán estar adaptados material y funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen, contar con las preceptivas autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el PCAP y cumplir con la normativa que les resulte de aplicación. La atención residencial y la atención diurna ocupacional podrán dispensarse en centros de un mismo adjudicatario, ubicados en diferentes emplazamientos, siempre que ambos cuenten con las correspondientes autorizaciones administrativas y la prestación del servicio se ajuste a lo estipulado en el presente pliego.

Se establece como modelo básico de intervención en los centros la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar.

Considerando lo anterior, y en el marco de la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad, los centros se conciben como recursos abiertos a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada y rehabilitadora mediante un programa individualizado consensuado, al que se responda por medio de un conjunto de actividades, gestión de oportunidades y apoyos, que contribuyan a promover el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades, evitar la progresión de situaciones de deterioro y conseguir resultados significativos en su bienestar, participación y, en general, en su calidad de vida.

Algunos de los elementos de la misión de este tipo de centros son:

- **Calidad de vida.** La finalidad es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en su bienestar físico y emocional.
- **Personalización y atención centrada en la persona.** La organización para la prestación del servicio en el Centro toma como foco de atención la respuesta al **Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida (PAAP)** de cada residente en el que se determina la provisión de apoyos necesarios tomando como base las preferencias de la persona y/o sus familiares o representantes en el establecimiento de objetivos y elección de actividades
- **Recurso especializado abierto a la comunidad.** Su actividad se centra en las personas usuarias y en su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.

### **3.2 SERVICIOS A PRESTAR Y CARACTERÍSTICAS**

La entidad adjudicataria deberá proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolas a las necesidades de las personas atendidas y su evolución, de acuerdo con lo establecido en su **Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida (PAAP)**.

En la prestación de estos servicios la entidad adjudicataria deberá garantizar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los centros recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución judicial y el respeto a la dignidad de la persona.

#### **3.2.1. Alojamiento, manutención y servicios complementarios:**

##### **a) Alojamiento**

Este servicio comprende el uso y disfrute por los usuarios, en condiciones de seguridad y accesibilidad, de su habitación y zonas de convivencia incluyendo comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes. A tales efectos se garantizará la existencia de espacios propios y comunes, preferentemente organizados en unidades de convivencia de reducido tamaño, con el equipamiento y mobiliarios adecuados, incluyendo la ropa de cama, mesa y aseo que deberán ser aportados por el adjudicatario.

En su prestación se atenderá a los siguientes requisitos:

- Ocupación por el usuario de una habitación, con capacidad aconsejable como máximo para dos residentes, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios y la intimidad de los mismos mediante la utilización los elementos constructivos o de decoración adecuados.
- Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro. Se limpiarán diariamente, en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma.
- Las camas se harán diariamente, en horario matutino, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- 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 se encargará de su lavado y planchado y 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.

#### b) Manutención

Se proporcionará a las personas usuarias su manutención, con menús adaptados a sus necesidades. La manutención incluirá la ayuda y el apoyo a las personas usuarias que lo requieran y contemplará las siguientes características:

- 1) Se servirán 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.
- 2) 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, tanto en su composición como textura, 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 los usuarios.
  - 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 los usuarios frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.

- 3) Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Junto con el menú se dispondrá de las fichas /listados en los que se recoja información relativa a los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que lo componen, así como información de los alérgenos de declaración obligatoria.
- 4) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que la información sea accesible para los usuarios y sus familiares.
- 5) Las comidas y platos cocinados deberán tener una presentación atractiva y se servirán de forma que lleguen a la temperatura adecuada a sus destinatarios.
- 6) Las comidas se servirán en el comedor o comedores habilitados en las unidades de convivencia salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios y a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona más indicada para el usuario. Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.

c) Lavandería

El centro garantizará el lavado y planchado periódico de la lencería y la ropa de uso personal de los residentes y el repasado de la misma.

En su prestación se atenderán los siguientes criterios:

- 1) Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- 2) La ropa que aporte el usuario deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares de acuerdo a las instrucciones dadas por el centro a fin de permitir su identificación y garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario.
- 3) El Centro velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- 4) Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa, así como los demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia, correspondiendo al adjudicatario reponer a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.

d) Limpieza del edificio y de las instalaciones.



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

e) Mantenimiento del centro

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y servicios mediante el adecuado mantenimiento de los mismos.

Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento, así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipos que se encuentren deteriorados.

f) Servicio complementario de transporte

Cuando el adjudicatario preste la atención residencial y la atención ocupacional en centros ubicados en diferentes emplazamientos y fuera necesario en razón de la distancia y las necesidades de apoyo y características de los usuarios la utilización de un medio de transporte que permita su traslado entre ambos emplazamientos, éste será por cuenta de la entidad adjudicataria.

El servicio de transporte deberá prestarse coincidiendo con el periodo de prestación de servicio de atención ocupacional. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de los usuarios en el centro en que se preste la atención ocupacional desde el inicio de la actividad y hasta su finalización.

El servicio de transporte incluirá la ayuda, el apoyo personal y el control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del mismo.

En caso de dispensar el servicio de transporte el adjudicatario dispondrá de los siguientes medios:

Medios materiales

- Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que, cuando existan usuarios que se desplacen en silla de ruedas, deberán estar debidamente adaptados (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: una de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de los usuarios desde cada centro al vehículo y viceversa.

- Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.



- Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería.
- El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.

#### Medios personales

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

- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos, así como la que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
- Cumplimentar la hoja de ruta diaria en la que debe constar las personas a las que se ha prestado el servicio de transporte y, en su caso, las incidencias que se hayan podido producir y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

#### Condiciones para la prestación del servicio de transporte

El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, coincidiendo con el periodo de prestación de servicios de atención ocupacional.

- Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de los usuarios en el centro ocupacional al inicio de su actividad y hasta su finalización.
- Con el objeto de informar a la mayor brevedad posible a las personas afectadas sobre cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio de transporte y que pueda alterar su normal funcionamiento, el adjudicatario del contrato deberá responsabilizarse de proporcionar un teléfono móvil a la persona que realice las funciones de acompañante en ruta.
- El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares.
- En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.
- El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales establecidos en la cláusula 6.2. del presente pliego.

En los casos de personas que, a juicio del equipo técnico del centro y en línea con lo previsto en su Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, se entienda que tienen capacidad suficiente para ello, se podrá proponer la utilización de una alternativa

de transporte público colectivo. En ese caso el adjudicatario se hará cargo del coste o facilitará el correspondiente abono de transporte público.

### **3.2.2. Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección**

Comprende la prestación a los usuarios de cuidados personales y de los apoyos necesarios para la realización de las actividades de la vida diaria que no puedan realizar por sí mismos, así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

#### **a) Cuidado personal y apoyo a las actividades de la vida diaria**

El centro deberá proporcionar los cuidados y apoyos necesarios para garantizar a la persona una atención adecuada en términos de calidad de vida, que se hayan previsto en su Plan Personal de Atención y apoyo al Proyecto de Vida, incluyendo:

- El entrenamiento de las habilidades necesarias para conseguir el máximo de autonomía posible en las actividades de la vida diaria.
- La prestación de los apoyos precisos, en el grado necesario, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria cómo vestirse, acostarse, comer, higiene personal y similar.
- El aseo integral personal diario, y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico, higiene bucodental y el peinado. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia. El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios que lo precisen.
- El apoyo al vestirse. Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use. El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado. El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- El apoyo necesario, en su caso, para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuada en su entorno de convivencia, grupal y comunitario.
- El asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria pueda conocer los medios técnicos para prevenir o compensar total o parcialmente las dificultades, tanto en su desenvolvimiento personal y social como en el ámbito doméstico.

- Los cuidados de la salud, con un abordaje preventivo incluyendo la promoción de hábitos de vida saludable, la prevención de la fragilidad y el envejecimiento prematuro, el seguimiento nutricional de los usuarios y la administración de medicación.

En la prestación de los cuidados y apoyos se facilitará que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos, dando oportunidades de elegir mientras se prestan y se fomentará el desarrollo de sus capacidades y habilidades personales para su desenvolvimiento en los distintos contextos de participación, potenciando la autonomía e independencia personal.

#### b) Control y protección

- Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posible, en función de su Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, en las áreas comunes del centro, en condiciones que promuevan su autonomía con seguridad.
- En aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de supervisión, protección, control y cuidados necesarias.
- Las personas atendidas en el centro no podrán tener sujeciones, salvo en casos excepcionales, siempre con carácter puntual, preservando la dignidad y con supervisión y cuidado del residente durante su aplicación, con prescripción médica y previo consentimiento informado y fracaso de medidas alternativas menos restrictivas a fin de reducir su utilización al mínimo imprescindible y por el tiempo estrictamente necesario. De conformidad con la normativa vigente, el adjudicatario debe contar con un plan de atención libre de sujeciones, que contemple la reducción de las mismas y contenga medidas alternativas de apoyo preventivo, positivo y respetuoso, que minimicen el uso de medidas restrictivas.
- El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas, tanto técnicas como organizativas, para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

### 3.2.3 Servicios terapéuticos

Se prestará a los usuarios atenciones y tratamientos especializados en las áreas de atención psicológica, social y ocupacional, tanto mediante la atención individual como a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación. Estas incluirán, como mínimo, lo indicado en el apartado 5.3.3. del presente pliego.

En el marco de dicha programación se garantizará a los usuarios la prestación de los siguientes servicios, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas y a su

evolución, de acuerdo con lo establecido en su Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida y el momento del ciclo vital en el que se encuentren:

a) Atención psicológica

En todos los casos se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario. Este servicio comprenderá el diagnóstico, la evaluación de las personas usuarias, la planificación de los tratamientos individuales o grupales que precise y su desarrollo, según resulte necesario, prestando especial atención a la acogida y adaptación de la persona usuaria al Centro, su ajuste psico-social, el abordaje de las conductas disruptivas y la orientación familiar.

b) Atención social

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de las personas usuarias, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de las personas usuarias.

c) Atención ocupacional

Incluye el desarrollo de programas de intervención especializada tendentes al mantenimiento funcional y habilitación personal y social de los usuarios a fin de mantener y desarrollar en el grado posible las capacidades y habilidades conservadas, promover la autonomía y desarrollo personal de los usuarios y evitar la progresión de situaciones de dependencia. Específicamente incluirá entre sus actividades la valoración y detección de las preferencias, intereses y capacidades laborales de las personas usuarias y el desarrollo de talleres y actividades que promuevan la adquisición de habilidades y competencias para su inserción sociolaboral, adaptando sus objetivos a las necesidades y momento vital de las personas usuarias.

Para aquellas personas usuarias que presenten motivación para el empleo y/o con perfil de empleabilidad se incluirán actividades que promuevan la adquisición de habilidades de trabajo y conocimientos profesionales para facilitar el acceso a oportunidades de inserción laboral y el mantenimiento de las mismas.

d) Atención a la salud

Comprende los cuidados de la salud incluyendo las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial necesarias u otros, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

De forma transversal y específica, cuando así se estime, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables y prevenir y minimizar en lo posible el deterioro funcional asociado a procesos de envejecimiento.

### **3.2.4. Peluquería, podología y otros servicios adicionales**

La entidad adjudicataria podrá ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias como podología, peluquería y otras análogas. Dichos servicios adicionales no serán objeto de financiación por la Administración, serán opcionales para los usuarios y la retribución de su coste podrá ser requerida por el centro a las personas usuarias que disfruten de ellos.

Los conceptos y costes de estos servicios deber estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio. No se podrá facturar cantidad alguna por servicios adicionales que no hayan sido material y efectivamente prestados a la persona usuaria previa aceptación expresa de la persona usuaria y/o de su representante legal.

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

##### **4.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO**

El servicio se dirige a personas adultas de ambos sexos, mayores de 18 años que presenten discapacidad intelectual (grave sin trastornos graves asociados, moderada y leve con o sin trastornos asociados) vinculada o no a trastorno generalizado del desarrollo sin graves alteraciones conductuales y que requieran apoyos significativos para su participación social y laboral.

Serán usuarios de las plazas contratadas en virtud de este Acuerdo Marco, las personas que ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de esta tipología.

Además, podrán ser usuarias de estas plazas las personas mayores de 18 años que tengan reconocido este recurso como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención según lo establecido en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid o normativa vigente en materia de dependencia, así como aquellas otras personas con discapacidad intelectual cuyo ingreso pueda ser resuelto por la Consejería en virtud de su situación personal y social, de conformidad con la demás normativa vigente en materia de servicios sociales especializados.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública de esta tipología las personas que se acredite que presenten:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren en gran medida el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

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

Cuando un residente se encuentre en situación de empleo con contrato laboral superior al 15% de la jornada laboral completa semanal, deberá ser puesto en conocimiento de la Consejería para valorar posibles alternativas de residencia y apoyo preciso.

## **4.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS**

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

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

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

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

El adjudicatario remitirá al órgano competente por el medio que se establezca la comunicación de ingreso firmada por el usuario y/o su representante y el director del centro.

En caso de que se produzcan bajas en el centro, el adjudicatario informará al órgano competente por el medio que se establezca; en caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por el usuario o su representante.

## **4.3 PERÍODO DE ADAPTACIÓN**

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

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

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

En caso de que durante el proceso de adaptación el equipo técnico del centro apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el

centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la Resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchada la persona usuaria o su representante.

#### **4.4 ESTANCIAS TEMPORALES**

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares, o personas responsables se hagan cargo del usuario que ocupe plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de ésta, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que procedan en cada caso.

#### **4.5 ALTAS, BAJAS E INCIDENCIAS**

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería a través del procedimiento que se establezca, en el mismo día en que se produzca, de las altas y bajas de los usuarios y de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención de los usuarios (fugas, incidencias derivadas de ingesta de alimentos, incidentes graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

#### **4.6 TRASLADOS**

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

Cuando el traslado de un usuario de un centro a otro se produzca a instancia de parte, dicho traslado será realizado por cuenta y a cargo del mismo.

Cuando sea un traslado a instancia de la Consejería, el centro receptor será quien se encargue del traslado y, en su caso, del coste que de dicho traslado se derive.

El adjudicatario se ve obligado a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

#### **4.7 OCUPACIÓN DE PLAZAS**

A los efectos del presente Pliego, se distinguen dos posibles situaciones: plazas ocupadas y plazas reservadas.

##### **4.7.1 Plaza ocupada**

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



Así mismo, se considerará como plaza ocupada:

- Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.
- Los permisos o vacaciones del usuario por períodos de cinco o menos días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos de cinco o menos días de duración, hasta un máximo de 15 días al año.

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

#### **4.7.2 Plazas reservadas**

Se entiende por plazas reservadas:

- Las plazas en ausencia de las personas usuarias en cualquiera de las situaciones recogidas a continuación:
  - Ausencias por permisos o vacaciones por periodos de seis o más días de duración. El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza en ausencia será de 60 días al año.
  - Hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo de seis o más días de duración, hasta el alta médica del usuario. Estas ausencias no estarán sujetas a límite temporal máximo alguno.
  - En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.
- En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos de la resolución de adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado al centro. En el caso de que el usuario no se llegue a incorporar por causas no imputables al adjudicatario, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.
- En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.

- Cuando por la Consejería se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza reservada para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de registro de ausencias de las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para cada persona usuaria, las fechas de las ausencias y su justificación y el número de días de ausencia con datos acumulados por cada periodo de ausencia y en cómputo anual. Dicho sistema de registro estará a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias.

En caso de faltas injustificadas reiteradas o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo el usuario perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

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.

Las plazas reservadas, se abonarán por la Consejería al 75 % del precio de la plaza ocupada.

## **5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

### **5.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN**

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

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

#### **5.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos**

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

### **5.1.2 La participación comunitaria**

Los centros se conciben como un recurso especializado, abierto a la comunidad, cuya actividad se centra en las personas usuarias y su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas. El plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida de cada persona usuaria debe orientarse, también, a potenciar la participación de la persona usuaria en su entorno comunitario.

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

#### **5.1.3. Promoción de la autodeterminación**

El Centro organizará las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales de los usuarios, estableciendo mecanismos de participación de las personas usuarias.

#### **5.1.4 Compromiso técnico y ético**

Los centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, que incluya el conocimiento de buenas prácticas, la incorporación de nuevas tecnologías y programas y la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

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

#### **5.1.5 Coordinación interna y externa**

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

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del programa de intervención y en particular, en el diseño interdisciplinar y coordinado del Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.

Se llevará a cabo a través de reuniones temporalizadas, en las que cada técnico aportará la información de su área para diseñar el mejor plan de actuación. De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios (recursos culturales, de ocio, formativos, laborales, educativos u 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, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.

## **5.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO**

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

5.2.1. Del cuidado y seguridad personal de las personas usuarias destinatarias del servicio.

5.2.2. De garantizar el derecho a la intimidad de las personas usuarias, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.

5.2.3. De proporcionar a cada persona usuaria una atención individualizada, aplicando, de forma general, un Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.

5.2.4. De organizar e implantar mecanismos de coordinación interna y externa con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y recursos que participen en el proceso de intervención a desarrollar con la persona usuaria (sanitarios, sociales, formativos, laborales u otros).

5.2.5. De asignar, de acuerdo con lo establecido en los artículos 5 y 16 de la Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, a cada persona usuaria, un profesional de referencia que se determinará de entre los miembros del equipo interdisciplinar con la función de orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención para asegurar la coherencia y globalidad del proceso de atención.

5.2.6. De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o intelectual, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios. Ello incluye adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

5.2.7. Del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta de la persona usuaria o sus representantes.

5.2.8. De garantizar que la persona usuaria reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias. En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria. Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta de la persona usuaria o su representante.

5.2.9. En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

5.2.10. De anotar las entradas y salidas de los usuarios del centro en el registro correspondiente.

5.2.11. De anotar las visitas a los residentes en el registro correspondiente.

5.2.12. De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego (apartado "Ocupación de plazas"), el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.

5.2.13. De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios, las Memorias anuales y todos los demás documentos a que se hace referencia en este Pliego.

### **5.3 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

#### **5.3.1 Horario y calendario**

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

Se diferenciarán, en la programación y sus actuaciones, las actividades de residencia de las de atención ocupacional.

### 5.3.2 Programación y memoria anual del centro

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales.

Dentro del centro existirán los siguientes niveles de programación:

- Plan general del centro
- Programación de áreas y servicios

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre profesionales.

A efectos de su evaluación, las programaciones contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo de sus resultados y su revisión anual.

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

El adjudicatario elaborará una memoria anual, específica e individualizada sobre la prestación del servicio en las plazas objeto de contrato, en la que se valorarán los resultados de dicha programación con la finalidad de conocer nuevas necesidades y realizar programaciones futuras. Dicha memoria sobre la prestación del servicio en el ejercicio inmediato anterior, se elaborará en soporte informático en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio y en ella figurará al menos el conjunto de indicadores que determine la Consejería.

#### a) Plan general del centro

Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales del centro, coordinación de los distintos servicios, coordinación interna y externa, organización y optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

El plan incluirá un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas y los mecanismos de coordinación.

Este plan, así como el organigrama, deberá ser entregado por el adjudicatario en el plazo de un mes a partir de la adjudicación del contrato y deberá mantenerse actualizado permanentemente y a disposición de la Consejería.

#### b) Programación de áreas y servicios

El adjudicatario elaborará, en el primer mes de ejecución del contrato la programación por áreas, servicios y sus correspondientes programas de atención especializada, con sus sistemas de evaluación estructurados por indicadores

Dichas programaciones deberán ser dinámicas e integradoras, teniendo en cuenta las necesidades, preferencias, intereses y momento vital de las personas atendidas, e incluirán, como mínimo, los programas de intervención especializada recogidos en el punto 5.3.3 del presente pliego, así como aquellos otros que pudieran ser necesarios en función de las necesidades de las personas usuarias y su evolución, con especial atención a la atención y prevención del deterioro asociado a los procesos de envejecimiento de las personas usuarias.

### **5.3.3 Gestión del servicio: áreas y programas**

Para la prestación del servicio el centro desarrollará todas las prestaciones básicas que establece la normativa vigente.

#### **a) Áreas de atención**

A efectos de la prestación del servicio, se distinguen las siguientes áreas:

- Área de atención residencial.
- Área de atención a la salud y coordinación socio sanitaria.
- Área de desarrollo personal y social.
- Área de atención rehabilitadora, psicológica y social.
- Área de atención a las familias.
- Área ocupacional y de inserción laboral

Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de las personas usuarias.

#### **b) Programas básicos de intervención especializada**

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

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

##### **b.1) Programa de mejora de la autonomía personal y atención a los procesos de envejecimiento**

Tiene como objetivo principal el mantenimiento, desarrollo y mejora de la capacidad funcional de las personas usuarias para llevar una vida lo más autónoma posible y la prevención y atención a los cambios físicos, cognitivos y emocionales asociados a la edad. Un aspecto clave en este programa ha de ser la atención al envejecimiento, con actividades específicas adecuadas a las necesidades cambiantes de las personas atendidas.

Dentro del mismo se incluirá actividades para el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de la vida personal y vida en la comunidad y la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico asociado a la edad de la persona, así como aquellas actividades e intervenciones destinadas a promover las



capacidades de las personas usuarias, ya sea a través de terapias funcionales (estimulación multisensorial, rehabilitación funcional, etc.), cognitivas o psicoafectivas.

Así mismo se incluirán, según proceda, actividades destinadas a facilitar, entrenar y estimular las competencias en comunicación de las personas usuarias y, cuando sea indicado, el uso de sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, uso de medios de señalización y ayuda a la orientación y comprensión del entorno.

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

### **b.2) Programa de entrenamiento en actividades de la vida diaria**

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

Dentro del programa se incluye el asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares, en su caso, conozcan medios técnicos existentes para favorecer la autonomía tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico.

### **b.3) Programa de habilitación cognitiva**

Su objetivo principal es mejorar el funcionamiento cognitivo de la persona a través de la restauración de las funciones cognitivas deterioradas, la compensación de las funciones perdidas y la optimización de las funciones conservadas. Para ello se desarrollarán actuaciones de estimulación cognitiva o de actividad relacionadas con el aprendizaje y aplicación del conocimiento, procurando reforzar o apoyar las funciones cognitivas como atención, memoria, funcionamiento ejecutivo y lenguaje. Para ello, cada centro contará con los medios materiales necesarios para el desarrollo de este programa incluyendo el equipamiento y los programas informáticos (*neuronUP*, *LiveWorkSheets*, *CerebroÁgil* o equivalente) precisos para ello.

### **b.4) Programa de cuidado y promoción de la salud**

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se 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 funciones 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 durante su horario de permanencia en el centro incluyendo la administración de la medicación prescrita y documentada en pauta médica actualizada en caso de que cualquier usuario lo necesite, así como asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones en su cuidado, alimentación y movilización.

Este programa deberá incluir protocolos de actuación en caso de urgencia sanitaria, 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 los equipos de Atención Primaria de Salud y Atención Especializada y, en el caso de las residencias, con las Unidades de Atención Residencial.

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

#### **b.5) Programa de orientación y apoyo psicológico**

Se prestará la orientación y la atención psicológica, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones cognitivas, emocionales y otras).

Se desarrollarán actividades de prevención y abordaje de las conductas disruptivas que pudieran presentar los usuarios tanto en la vida diaria del centro como en el entorno comunitario, promoviéndose intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo conductual positivo.

#### **b.6) Programa de actividades ocupacionales y habilidades laborales**

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

Las actividades del programa ocupacional deben ser variadas y diseñadas a partir de las características y demandas del conjunto de personas usuarias y, aunque grupales, intentarán dar respuesta a objetivos personales.

Atendiendo a la edad de los usuarios, se organizarán actividades ocupacionales específicas acordes a sus intereses y momento vital ,(talleres senior, grupo mayores u otros ).

Igualmente, para aquellos usuarios que por sus capacidades o edad puedan realizar actividades ocupacionales con un enfoque de actividad laboral (talleres de jardinería, encuadernación, carpintería, etc.) se realizarán actividades específicas que faciliten la participación en oportunidades de empleo, incluyendo entre otras actividades de formación interna y/o externa y actividades que promuevan actitudes y/o contribuyan a mantener destrezas relevantes para la inserción laboral y prevenir situaciones de dependencia.

Las actividades de este programa podrán agruparse por talleres o aulas y realizarse tanto en el centro como en el entorno comunitario, debiendo realizarse al menos un taller formativo diferente por cada 30 participantes o fracción, con una duración mínima de 25 horas semanales, distribuidas diariamente de lunes a viernes. En la programación deberá reflejarse para cada taller su duración y calendario, los profesionales encargados de su desarrollo, y los usuarios participantes en los mismos.

### **b.7) Programa de atención a la familia**

Los objetivos dirigidos a la familia de los usuarios contribuyen al mantenimiento y mejora de su calidad de vida. Las actividades se agrupan en el programa de atención a la familia, que se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como núcleo de atención.

El equipo del centro deberá asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas, respondiendo a las necesidades de información y asesoramiento que precisen para lo relacionado con la atención, cuidados y participación de la persona usuaria en el centro, en contextos familiares y en contextos comunitarios, así como en lo relativo a ayudas disponibles.

El adjudicatario elaborará y publicará, como parte del reglamento de régimen interior, un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. El adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos, trimestral, información sobre la evolución de los usuarios, basándose en la información que consta en su Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida y en los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual del usuario.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios se comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

Asimismo, se propiciarán espacios para compartir la experiencia de la relación de la familia con la persona usuaria, facilitando recursos para su expresión y, si fuera preciso, pautas que ayuden al manejo de situaciones de estrés, aprendizaje de estrategias como la asertividad, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.

El Centro velará para que sean representados adecuadamente los intereses de la persona, promoviendo vínculos sociales alternativos, por ausencia de familiares o de otros allegados.

### **b.8) Programa de actividades de ocio y tiempo libre**

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

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

Dicho programa se comunicará a las familias o representantes.

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

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias. Se incluirán en el apartado correspondiente en la memoria de actividades.

### **b.9) Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato**

El adjudicatario deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual y adquirir los compromisos que conlleva: designar y mantener Agentes Clave formados y el desarrollo de sus funciones, impulsar la elaboración y realización del Plan de Centro, elaboración de la Memoria del centro, remisión de datos a la Consejería, etc., siguiendo en todo caso las indicaciones que al respecto se den desde la Consejería. A tal efecto, en el caso de que la entidad propuesta como adjudicataria no forme parte de la Red PREDEA, deberá firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del presente contrato, así como cualquier otro programa que fuera necesario para su atención.

### **5.3.4 Régimen interior y normas de convivencia**

El centro contará con un Reglamento de Régimen Interior que es el documento en el que se fijan las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares. Su contenido deberá respetar la normativa vigente, en 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 los usuarios 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 representante en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en su expediente de ingreso mediante el registro oportuno.

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

### **5.3.5 Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida**

Tras el ingreso de la persona usuaria se llevará a cabo el estudio y la valoración integral por parte del equipo interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida (PAAP), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a mantener y fomentar en el mayor grado posible, su habilitación y autonomía personal e inclusión social y prevenir su deterioro, con especial atención al momento en el ciclo vital y mantener en el mayor grado posible su bienestar físico, mental y social.

Esta valoración integral inicial deberá evaluar las siguientes áreas:

- Salud física, incluyendo el estado nutricional
- Funcional (actividades de la vida diaria)
- Cognitiva
- Afectiva
- Socio familiar
- Psicológica
- Calidad de vida desde el modelo de ACP

La valoración integral se deberá realizar por los profesionales en los primeros días de ingreso, de forma progresiva, a fin de poder elaborar el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, diseñado con la participación de la persona usuaria y, en su caso, de su representante, que deberá contener los objetivos a alcanzar con la actuación asistencial, las actividades para alcanzarlos y temporalidad de las mismas y su evaluación. Para su elaboración se tendrá en cuenta la historia de vida, la voluntad, las preferencias, los intereses y los valores de la persona residente.

Estos planes deberán estar elaborados de forma interdisciplinar por el equipo técnico del centro en lenguaje y formato accesible y deberán estar conformados en el plazo de un mes desde el ingreso. El profesional de referencia de cada persona usuaria participará igualmente, en la elaboración y revisión de su PAAP.

El Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida estará orientado a garantizar los apoyos necesarios en las áreas de cuidados de la salud, psicológica, social y ocupacional, tanto mediante la atención individual como grupal, a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación y que incluirán, como mínimo, lo indicado en el apartado 5.3.3 del presente pliego.

El PAAP debe revisarse como máximo cada seis meses y, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación de la persona usuaria. El equipo técnico del centro analizará semestralmente la evolución de las personas usuarias y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

De dicho PAAP y sus revisiones se informará, dentro de los límites establecidos por la legislación, al usuario, a su representante legal o al familiar autorizado, debiendo dejar constancia documental de ello. Tanto dicho plan, como sus evaluaciones y revisiones y comunicaciones efectuadas se integrarán en el expediente de las personas usuarias, en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con la persona usuaria, así como las incidencias surgidas en su aplicación.

### 5.3.6 Expediente personal

Cada persona usuaria contará con un expediente individual en el que constará la información sanitaria psicológica y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del PAAP que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo.

El expediente contendrá como mínimo, la siguiente información:

- Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento).
- Datos de los familiares, tutor o representante legal o persona de referencia.
- Fecha y motivos de ingreso.
- Resolución de discapacidad y resolución del grado de dependencia, así como la Resolución del Programa Individual de Atención.
- Historia social.
- Historia psicológica.
- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones.
- Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- Contactos mantenidos por el personal responsable de la residencia con familiares o responsables legales (frecuencia y objeto).
- Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.



- Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.
- Copia del documento de ingreso y, en su caso, autorización judicial de internamiento.
- En el caso de personas con medidas de apoyo adoptadas judicialmente deberán constar las sentencias o documentos pertinentes.

### 5.3.7 Protocolos y registros

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

Se dispondrá como mínimo, de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usuaria con los registros correspondientes:

1. Acogida e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades. 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 de las personas residentes.
2. Valoración integral: Describirá la metodología, contenido, profesionales implicados, funciones, responsabilidades y registro de las valoraciones realizadas en el centro. Se incluirá específicamente las escalas utilizadas en los procesos de valoración tanto de los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales con especial atención a las conductas disruptivas que pueda presentar a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del nuevo residente así como la metodología, contenido y responsabilidades en la elaboración interdisciplinar de los PAAP, que se revisará al menos semestralmente y siempre que se detecten cambios en la evolución.
3. Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
4. 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
5. 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 residente y a la familia, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
6. Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, incontinencia, cambios posturales y movilización, úlceras por presión, alimentación e hidratación, cuidado de sondas u otros en función de las necesidades de intervención de los usuarios.
7. Protocolo de atención a la higiene y cuidado personal.



8. Protocolo de abordaje de conductas disruptivas e intervención en crisis.
9. Prevención, gestión y control de medidas de sujeción.
10. Fugas y ausencias no justificadas de los usuarios del centro.
11. Información a las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas.
12. Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
13. Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.
14. Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación ante las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, exitus, u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en caso de objetivos terapéuticos y por evolución de las necesidades de atención, ya sea un recurso de menor o mayor intensidad.

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la no modificación posterior a la anotación. Además de los registros asociados a los protocolos relacionados, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

1. 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.
2. Registro de incidencias
3. Registro de visitas
4. Registro de caídas, individual y colectivo por mes.
5. Registro de medicación administrada.
6. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
7. Registro de curas diarias.
8. Registro de control de constantes según proceda (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes), de acuerdo con la frecuencia prescrita por el facultativo.
9. Registro de cambios posturales.
10. Registro de cambios de pañal.
11. Registro de alimentación (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; este registro sobre todo es importante en los residentes que necesitan ayuda para comer).

12. Registro de sujeciones.
13. Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
14. Registro de residentes que acuden a cada taller o actividad formativa.
15. Registro diario de conductas disruptivas.
16. Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

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

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

### 5.3.8 Plan de calidad

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

A tal efecto, el adjudicatario deberá obtener y mantener una certificación de calidad específica para el centro y con validez para el periodo de ejecución del contrato cumpliendo la norma UNE 158101:2015 para residencias o la que, en su caso, la sustituya, de conformidad con la normativa vigente.

Tanto el certificado como el informe de evaluación deberán mantenerse en el centro a disposición de esta Consejería cuando se requiera.

Dentro del mismo y además del sistema de evaluación de la calidad establecido en el artículo 54.2 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con periodicidad anual. Con el fin de que las personas usuarias puedan participar de la manera más amplia posible, se les proporcionará todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta. Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca. Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este Acuerdo Marco, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

### 5.3.9 Formación del personal

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en la materia objeto del contrato con un horizonte de al menos 2 años, 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, deberá estar actualizado permanentemente y a disposición de la Consejería para cuando ésta lo requiera.

En el caso de acordarse 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.

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan. En este Plan se incluirán específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone.

Dentro del mismo, se impartirán, como mínimo, 10 horas de formación al año para el personal de atención tanto directa como especializada, que incluirán el modelo de atención centrada en la persona y de calidad de vida, la atención libre de sujeciones, el apoyo conductual positivo y ética de la atención.

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

### 6.1 MEDIOS MATERIALES

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

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 terapéuticas individuales o agrupadas. En particular, los centros contarán con despachos para los profesionales para la realización de terapias individuales, así como salas específicas para terapias y actividades, en número y tamaño suficiente para la correcta prestación del servicio, dotadas del mobiliario y equipamiento necesario para la organización de los talleres, incluyendo, al menos, los siguientes dispositivos informáticos, con el software correspondiente, a disposición de los usuarios:

- Una tableta gigante multiposición (*Yetitablet* o similar) por cada 30 usuarios o fracción, en el emplazamiento donde se desarrolle la actividad ocupacional. Este dispositivo deberá reunir las siguientes características técnicas mínimas:

- Pantalla de tamaño no inferior a 43", multitáctil.
  - Memoria RAM 4GB.
  - Almacenamiento interno 16GB.
  - Vidrio protector de espesor mínimo 3 mm.
  - Sistema operativo Android 6 o posterior o Windows.
  - Conectividad Wi-Fi, bluetooth, HDMI, USB 3.0, Ethernet y salida de Audio Jack.
  - Montaje: Estándar VESA, de modo que pueda colocarse en soportes de pared fijos, en soportes móviles con ruedas o en mesas basculantes para su uso por personas con movilidad reducida.
- Una tablet u ordenador portátil o equivalente para la realización de actividades, así como la comunicación con familiares, en cada emplazamiento donde se desarrolle atención residencial. Uno por cada 15 usuarios o fracción. Los dispositivos deberán contar con una pantalla de 10" pulgadas como mínimo, 4 GB de memoria RAM, 16GB de almacenamiento interno, así como sistema operativo Android, iOS o Windows y deberán equiparse con el software adecuado para la comunicación con familiares y la realización de actividades de estimulación cognitiva.

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

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

El adjudicatario deberá:

- a. Respecto a los espacios, dependencias y demás medios materiales aportados para la prestación del servicio:
  - Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del centro que perturben la prestación del servicio.
  - Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza, higiene y mantenimiento.
  - Aportar la maquinaria, herramientas, utillaje, material, etc., necesarios para la realización de las actividades previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- b. Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherentes a la prestación del servicio:

- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.
- Renovar, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

c. Respecto al vestuario de uso personal:

- Efectuar el lavado, planchado y repasado de la ropa. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Reponer cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
- Velar para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- Cuidar de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

d. Otros elementos de uso personal:

El centro cuidará de que las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento.

El centro solicitará a los usuarios la aportación de:

a. Respecto a los útiles y productos de aseo:

- Los productos y útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares) y su reposición, serán a cargo del usuario, familia o representante, pudiendo repercutírseles el coste en el caso de que no los proporcionen.
- El servicio de corte y arreglo del cabello, así como depilación y otros cuidados corporales específicos, como masajes u otros, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.

b. Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación:

- Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de facilitarla cuando sea precisa. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.
- Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.
- Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.

c. Vestuario de uso personal:

- El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.
- El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada por el usuario o su familia a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario. En el caso de que el residente no tenga familiares, el marcaje de la ropa será a cargo del adjudicatario.
- Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adecuada y adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

d. Otros elementos de uso personal

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

## 6.2 MEDIOS PERSONALES

Los centros en los que se preste la atención objeto del contrato deberán contar con los medios personales necesarios para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego.

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

### 6.2.1 Personal y ratios de atención

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

- a) Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo. Cada centro deberá contar con esta figura en plantilla, como mínimo a media jornada y, a partir de 60 plazas contratadas, con dedicación a jornada completa.



b) El personal disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la **ratio general de 0,48** sumando a todos los profesionales (psicólogo o psicopedagogo, trabajador social, terapeuta ocupacional, ATS/DUE, técnico superior en integración social, educador, preparador laboral, profesor de taller o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería) con las siguientes especificaciones:

- **La plantilla de atención directa** (cuidadores/auxiliares de enfermería, técnicos de integración social y/o categorías equivalentes) asegurará una **ratio de 0,454**, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo todos los días del año.

Para los técnicos de integración social y/o categorías equivalentes se asegurará la presencia física diaria de lunes a domingo en la franja horaria de 9 a 21.

Para el personal cuidador/auxiliar de enfermería, se asegurará la presencia física diaria las 24 horas del día todos los días del año en número suficiente para la correcta prestación del servicio.

- **La plantilla de atención especializada** asegurará una ratio de **0,026** sumando los siguientes profesionales: DUE/ATS, psicólogo o psicopedagogo, trabajador social y/o terapeuta ocupacional garantizando la continuidad de la atención especializada de lunes a viernes.

c) Todos los perfiles profesionales señalados estarán presentes como regla general en la plantilla de cualquier centro. Se contemplan las siguientes consideraciones:

- La plantilla de atención especializada contará con al menos 3 de las 4 figuras profesionales señaladas, siendo obligatorias en todo caso las figuras profesionales de psicólogo o psicopedagogo, ATS /DUE y trabajador social.
- Se garantizarán de lunes a viernes como mínimo las siguientes presencias físicas:
  - Psicólogo o psicopedagogo: 20 horas semanales por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.
  - Trabajador social: 20 horas semanales por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.
  - ATS /DUE presencia física diaria de lunes a viernes, durante el tiempo suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego

El resto del personal hasta completar la **ratio de atención especializada** se dispondrá en función de los perfiles de atención y necesidades de los usuarios a criterio técnico del adjudicatario debiendo indicar en su programación anual la composición del equipo de atención especializada, los profesionales de este grupo y sus horarios de presencia.

d) Para la **atención ocupacional**, se garantizará una **ratio de 0,14 sumando todos los profesionales** (psicólogo o psicopedagogo, trabajador social, terapeuta ocupacional, técnico superior en integración social, educador, preparador laboral, profesor de taller o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería y categorías equivalentes). En todo caso en horario de atención ocupacional se garantizará la presencia física diaria de lunes a viernes como mínimo del siguiente personal:



- Grupo profesional **Personal Técnico de atención directa** (Técnico superior en integración social, educador, preparador laboral, profesor de taller o categorías equivalentes): **5,5 profesionales por cada 60 usuarios (ratio 0,092)** o la parte proporcional en caso de fracción.
- Grupo profesional **Personal Auxiliar atención directa** (Cuidador, y/o Auxiliar de enfermería o equivalente): **1,50 por cada 60 usuarios (Ratio 0,025)** o la parte proporcional en caso de fracción. En el supuesto de que no se alcanzaran sesenta usuarios, se garantizará en cualquier caso la presencia de, al menos, un profesional durante todo el horario de atención ocupacional del centro.

Para el cálculo de las ratios se tendrá en cuenta el personal que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación y que se encuentre prestando sus servicios de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.

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

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

### 6.2.2 Características de la plantilla

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

- a) Recoger la composición de la plantilla en la Programación del Centro con indicación de las figuras profesionales y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.
- b) Informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro. La notificación respecto de incidencias de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.

- c) El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).
- d) De acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la presencia de figuras profesionales equivalentes y/o en la relación, y su correspondiente compensación entre ratios de personal, siempre que se ajuste a las ratios exigidas. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal no podrá suponer ningún coste para la Consejería.
- e) Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

## 7. 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

### 8. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El adjudicatario designará un director del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo. Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.
- El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma. Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.
- En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares y la Consejería. El nombre de la persona designada para

estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.

- Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación. El adjudicatario deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.
- El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este Acuerdo Marco.

Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL  
DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA  
Fecha: 2025.12.11 14:24