



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA. AÑO 2027.

ÍNDICE

I. OBJETO

II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS

1. Usuarios.
2. Designación de usuarios.
3. Comunicación de altas, bajas e incidencias.
4. Régimen de convivencia.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Manutención y estancia diurna.
2. Apoyo y cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, control y protección.
3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social.
4. Transporte adaptado.
5. Otros servicios.
6. De atención telemática.

V. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

1. Modelo y principios.
2. Sistema informático de gestión.
3. Elementos del modelo de gestión el centro.
4. Plan de calidad.
5. Política de recursos humanos.
6. Relación con los familiares.

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

VII. RÉGIMEN ECONÓMICO

VIII. PLAN DE CONTINGENCIAS

IX. COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

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

I. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio de atención a personas mayores en situación de dependencia en centro de atención diurna, cuyas líneas generales vienen definidas en el Decreto 72/2001, de 31 de mayo, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de atención diurna y Pisos Tutelados (BOCM 4-6-2001), y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las empresas o entidades que puedan ser adjudicatarias de la prestación del mismo.

El servicio de atención en centro de atención diurna, asimismo, debe prestarse en cumplimiento de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

La prestación del servicio público se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se regulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, en virtud de lo dispuesto en 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 2017/23 y 2014/24, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP).

II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

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

Sus objetivos son:

- Mejorar la calidad de vida, tanto de las personas mayores, como de sus familias y/o cuidadores.
- Intervenir para prevenir y mejorar situaciones de fragilidad desde el ejercicio, la promoción del desarrollo de nuevos hábitos y la prevención de la soledad.
- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y cognitivo.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Mantener a las personas mayores en situación de dependencia en su medio habitual de vida.
- Apoyar a las familias en el cuidado del mayor en situación de dependencia.

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

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

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

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

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

2. El funcionamiento del centro de atención diurna será de lunes a viernes, en días laborables, durante todo el año, con un horario de actividad comprendido entre las 8:00 y las 18:00 horas, si bien los usuarios que no hagan uso del servicio de transporte podrán acceder al centro entre las 8:00 y las 11:00 horas y salir entre las 16:30 y las 18:00 horas, previa comunicación al centro con la suficiente antelación.
3. La zona de influencia de cada centro, a efectos de la prestación del servicio de transporte, será la constituida por su municipio o distrito, en el caso de Madrid capital, así como los municipios y/o distritos colindantes.

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

En el caso del municipio de Madrid la zona de influencia se extenderá a los municipios colindantes al distrito donde esté ubicado el centro. Asimismo, en el caso de estos municipios colindantes con Madrid capital, el área de influencia de los centros ubicados en ellos, serán también los distritos limítrofes de la capital.

En el caso de que el servicio en un municipio o distrito esté cubierto por un centro de atención diurna ubicado en el mismo y, además, por otros centros de atención diurna situados en otros municipios o distritos, los usuarios de los primeros solo serán atendidos por los últimos cuando el centro de atención diurna de su municipio o distrito no dispusiera de plazas.

Por otro lado, si hubiere algún municipio o distrito sin oferta de plazas para cubrir la demanda existente, la Consejería podrá asignarle un centro de atención diurna del Acuerdo Marco, independientemente de su ubicación, siempre y cuando el trayecto entre el municipio o distrito y el centro no supere los 30 minutos y se encuentre dentro de la Comunidad de Madrid. Excepcionalmente la Dirección General podrá autorizar hasta 45 minutos siempre que sea imprescindible para la prestación del servicio a usuarios que no puedan acceder a otros centros de atención diurna.

III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS

1. Usuarios

- a) Podrán ser usuarios del servicio las personas en situación de dependencia mayores de 60 años. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer podrán ser atendidas en el centro de atención diurna a partir de los 55 años de edad.
- b) No podrán ser usuarios del servicio aquellas personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención continuada o permanente en centro hospitalario, ni confinado en cama, ni que presente alteraciones de conducta que hagan imposible su atención en el centro.
- c) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.
- d) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- e) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería, las justifiquen.

2. Designación de usuarios

- 1. Corresponde a la Dirección General la determinación de las personas que hayan de ser usuarios del servicio.

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

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

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

4. En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la unidad administrativa correspondiente para su aprobación indicando los motivos.

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

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

7. El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este pliego, guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

3. Comunicación de altas, bajas e incidencias

El adjudicatario comunicará a la unidad administrativa correspondiente las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día que se produzcan, a través de los sistemas informáticos habilitados por la Consejería o excepcionalmente por correo electrónico.

4. Régimen de convivencia

a) El adjudicatario deberá implantar un Reglamento de Convivencia, cuyo modelo tipo deberá seguir las instrucciones marcadas por la Consejería.

b) Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de convivencia que rijan en el centro de atención diurna.

c) El usuario firmará al ingreso un documento de incorporación, cuyo modelo tipo deberá ser visado por la Consejería. En dicho documento se hará constar, al menos, la entrega del Reglamento de Convivencia, así como la aceptación del ingreso. En caso de necesitar medidas de apoyo judicial, se indicará la persona designada para prestar dichos apoyos, quién podrá firmar este documento, de acuerdo con la legislación civil aplicable.

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

e) El Reglamento de Convivencia recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro, a través de los órganos de participación regulados por la Dirección General competente, tales como consejos de usuarios y comisiones de menús. Por la Dirección del centro se promoverá su constitución, así como su renovación con antelación suficiente.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Manutención y estancia diurna

a) Manutención

Los menús se adaptarán a los problemas de salud, siguiendo las líneas de la Atención Integral Centrada en la Persona, respetando en lo posible los gustos y creencias personales. En todo caso, se cumplirán las siguientes condiciones básicas:

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

2º. Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, distribuido en las distintas tomas a lo largo del día, en relación con el valor calórico total, así como que las proporciones de los alimentos sean las adecuadas.

3º. Los menús deberán ser variados, con una presentación atractiva, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, las preferencias, la época del año y las costumbres culinarias predominantes de los usuarios.

4º Se procurará un ambiente adecuado, cálido y cómodo a los usuarios y se asegurará el tiempo suficiente para comer y las ayudas necesarias para favorecer su independencia.

5º Se realizará una selección adecuada de materias primas, eligiendo en su mayoría productos frescos y de temporada, y se limitarán al máximo los alimentos ultra congelados y ultra procesados.

En los menús, se elaborarán unas fichas en los que se recojan los ingredientes, con gramaje, de los distintos platos que componen la dieta, así como el valor calórico y la cantidad de nutrientes que aporta. Estas fichas deberán estar a disposición de todo el personal de cocina y personal sanitario.

6º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista.

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

Igualmente, incluirán comidas especiales en fechas socialmente señaladas.

El adjudicatario deberá velar porque todas las raciones individuales contengan los valores nutricionales recomendables para mantener una dieta equilibrada.

7º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios, poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

8º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, serán de conocimiento público con una antelación de 24h, para lo cual, deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados, de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares. En la publicación de los menús se deberá evitar nombres genéricos como carne, pescado, verdura, etc., debiendo indicar el nombre específico del alimento de que se trate.

9º El personal del centro deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso, los medios técnicos precisos que faciliten la autonomía de la persona (platos, tenedores adaptados...). Así mismo, en caso de precisar ayuda, el personal del centro ayudará en la alimentación al usuario sentado a su altura y personalizando la atención, en cuanto a los tiempos de administración y ayuda de cada uno de los usuarios.

10º Se informará a los familiares de la posibilidad de probar todos los platos del menú, de tal forma, que puedan comprobar la presentación, cantidad, adecuación, etc. Se acompañará de una valoración a través de una hoja de sugerencias.

11º El adjudicatario deberá aportar la ropa de mesa inherente a la prestación del servicio (mantel, servilletas, baberos, etc.). El cambio de esta ropa se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente. El adjudicatario renovará este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

12º Con el fin de promover la participación y el fomento entre los usuarios de buenos hábitos nutricionales, se constituirá por parte del centro una "Comisión de Menús", integrada por los responsables de la elaboración de los menús (cocinero, nutricionista, etc.) y un máximo de 3 integrantes elegidos entre los usuarios y/o familiares de éstos. En caso de que hubiera más de tres personas interesadas en participar en ella, serán elegidas por orden de antigüedad en el centro. Los temas tratados y las propuestas de mejoras serán recogidas en un acta.

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

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

13º Se garantizará el tratamiento y manipulación correcta de los alimentos, así como la recogida sistemática de muestras, como ordena la legislación vigente.

b) Estancia diurna

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

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

2. Apoyo y cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad

a) Apoyo y cuidado personal

1º Manteniendo siempre la calidad técnica en el desarrollo de las funciones del servicio, deberán proporcionarse los cuidados potenciando la autonomía de los usuarios en el día a día, facilitando que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos.

2º A los usuarios se les prestará apoyo en el grado necesario, en cada caso, para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria que precise, de acuerdo al diseño de intervención social elaborado, que será confeccionado en el momento del ingreso por el equipo técnico del centro de atención diurna.

Se les prestará supervisión y asistencia, en su caso, a la persona usuaria en la realización de las tareas de la vida diaria que no pueda realizar por sí mismo, o solo como consecuencia, de sus necesidades de apoyo.

Asimismo, se prestará estimulación y/o ayuda en la realización de sus necesidades fisiológicas, con especial atención a los usuarios con problemas de incontinencia, asegurando tanto la atención y la adecuada higiene, como el mantenimiento del control de esfínteres.

3º El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

4º Deberá garantizarse la higiene bucodental diaria de todos los usuarios.

5º Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados, de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario.

6º Las esponjas que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

7º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, champú, gel, crema hidratante...), que serán de calidad estándar y autorizada para su comercialización, serán aportados por el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos productos aportados por el usuario estén convenientemente identificados, de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario.

8º Las toallas serán aportadas por el adjudicatario, quien las cambiará siempre que sea necesario, en todo caso semanalmente y las renovará cuando sea preciso para mantenerlas en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos, ni desgaste excesivo. En los aseos de uso común se deberá disponer de toallas desechables.

9º Los usuarios aportarán, a su cargo, el material de incontinencia.

10º Los centros dispondrán de ayudas técnicas y del material para las movilizaciones de los usuarios, durante su estancia, con el objeto de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuada.

11º El adjudicatario prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios, a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. El adjudicatario, siempre y cuando las circunstancias meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas y patios) del centro, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

12º Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, así como bastones, muletas, etc., 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 uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno para los usuarios. Las sujeciones vinculadas al mobiliario del centro correrán a cargo del adjudicatario.

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

El adjudicatario responderá a su cargo del extravío o su rotura, así como de los útiles de aseo, siempre que esta se haya producido dentro del centro, y salvo que se demuestre negligencia en el uso por parte de los familiares, eximiéndose el adjudicatario de cualquier responsabilidad, cuando los extravíos o roturas se hayan producido fuera del recinto del centro.

13º El material de actividades, productos farmacéuticos, pequeño utillaje sanitario, así como el material sanitario básico (jeringuillas, suero, gasas, oxígeno...), el material utilizable en las actividades de terapia ocupacional y el material técnico de fisioterapia y el material fungible y el material de reparaciones, serán con cargo exclusivo al adjudicatario.

14º El centro deberá contar con la instalación de bucle magnético o de inducción de sonido en las zonas comunes.

15º El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente, correrá a cargo de los usuarios.

b) Control y protección

1º Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro.

2º El Reglamento de Convivencia fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro. El horario será flexible a las necesidades y demandas de los usuarios y sus familiares.

3º En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios (caídas, salidas inadvertidas del centro, errores en la toma de medicación y otras análogas), se establecerán las medidas de control y protección necesarias.

4º Las personas atendidas en el centro no podrán tener sujeciones, salvo en casos excepcionales, siempre con carácter puntual y con supervisión, preservando la dignidad, y siempre bajo prescripción médica. En dicha prescripción deberá reflejarse el motivo, el tipo, las situaciones en las que debe utilizarse, la duración, las alternativas que el equipo del centro haya intentado, y de cuyo fracaso, surge la necesidad de la medida de contención, así como la periodicidad de la evaluación de la medida adoptada, que no podrá superar el mes. Igualmente será necesaria la existencia de consentimiento informado de la persona usuaria, que refleje adecuadamente los efectos positivos y negativos que conlleva cada una de las medidas de sujeción que se aplicarán sobre la persona.

Deberán contar con un plan de atención libre de sujeciones y medidas alternativas, con análisis de riesgos, casuística, recursos y procedimientos que se aplicarán como alternativa previa a la sujeción.

5º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que requieran del apoyo de un tercero para garantizar su seguridad.

6º Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social

Para el desarrollo de las actividades en el centro de atención diurna, se elaborarán y pondrán en marcha, durante el primer trimestre de inicio del contrato, diferentes programas que abarquen las áreas sanitarias, habilitadora y psicosocial, tales como programas de atención social, de valoración y seguimiento individual, de psicomotricidad, de actividades de la vida diaria, de cuidados de enfermería, de higiene personal, de psicoestimulación, de apoyo emocional, de animación sociocultural, y formación y apoyo a familiares.

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

a) Programa de valoración integral

1º En el momento de ingreso de los usuarios se procederá a realizar un estudio y valoración interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Plan Personal de Atención y Apoyo al Proyecto de Vida, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y/o mantener su salud y autonomía personal en el mayor grado posible.

La valoración integral debe evaluar las siguientes áreas:

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

2º El Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida deberá de incluir aspectos esenciales, como el desarrollo personal o las preferencias (aspectos indispensables en la vida del usuario, atención a los pequeños detalles). Deberá de realizarse de manera progresiva, a lo largo de los primeros días del ingreso, y completarse en un plazo inferior a un mes. Cada profesional realizará la valoración correspondiente a su área. Una vez finalizada, se deben reunir todos los profesionales implicados, elaborando el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida. Contendrá información relativa a los objetivos perseguidos con la atención asistencial y a las actuaciones a realizar para alcanzar los objetivos.

3º El Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida se realizará en coordinación con el sistema público de salud.

4º De cada usuario deberá existir un expediente personal único, en el que constarán, además de la información administrativa, social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional) y psicológica, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y la evolución del Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida que se haya fijado, así como las incidencias producidas, la historia de vida y la ficha de gustos y preferencias.

5º Cada programa individual diseñado contendrá, además, un itinerario de seguimiento y evaluación, fijándose los plazos para su ejecución. El Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida debe revisarse cada seis meses, y en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación del usuario. El equipo asistencial del centro analizará semestralmente la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

6º Se informará presencialmente, siempre que se pueda, y se remitirá al familiar autorizado por el usuario, un informe semestral de la evolución del usuario, debiendo dejar constancia escrita

de dicha comunicación. El equipo multidisciplinar deberá de responder a todas las dudas o preguntas realizadas por el usuario o por el representante legal, pactando con ellos la planificación semestral fruto de la evaluación realizada por el equipo técnico asistencial.

7º En el caso de que la persona usuaria lo considere oportuno, se promoverá la participación de las familias en el proceso inicial de adaptación y en los cuidados, para ello se presentará a las familias y/o personas allegadas al profesional de referencia y profesionales de contacto, y se establecerá un sistema de comunicación e información que garantice el seguimiento continuado durante el periodo de adaptación y durante toda su estancia en el centro, con especial atención en el periodo de adaptación. En el caso de personas con grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación para la participación y la toma de decisiones, se hará la mejor interpretación posible de su voluntad o preferencias, contando para ello, con la participación de aquellas personas que mejor la conocen de su entorno familiar o social, así como basada en su historia de vida.

8º En la elaboración del Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, su ejecución, revisión y evaluación, se contará con la participación de la persona usuaria y de quienes ejerzan respecto a ella alguna medida de apoyo, así como de sus familiares y personas allegadas, previo consentimiento de aquella

9º Se informará a la familia y/o personas allegadas sobre intervenciones específicas o ante dificultades detectadas o conflictos, que puedan alterar la convivencia normalizada.

10º Se llevará un libro de incidencias de gerocultores/as o técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, que consistirá en un libro de registro o programa informático, que garantice la no modificación posterior a la anotación de la incidencia, y que será visado por el superior inmediato.

b) Programa de atención sanitaria, habitación funcional y estimulación cognitiva

1º La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentren acogidos.

2º Las actuaciones del centro de atención diurna en estos ámbitos se dirigirán a la elaboración y desarrollo de los programas de salud que se lleven a cabo en el propio centro, orientadas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia, terapia ocupacional), teniendo en cuenta la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

3º Se ocupará de la realización de:

- Educación para la salud.
- Detección de situaciones de riesgo
- Fisioterapia de mantenimiento, adaptada a las necesidades individuales.
- Terapia ocupacional.
- Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria (AVD).
- Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.

- Programas de actuación según los distintos protocolos: alimentación y nutrición administración de medicación, control de esfínteres, prevención de caídas, protocolos para actuación ante casos de urgencia sanitaria, enfermedades transmisibles y todos aquellos que se determinen de interés para su implantación.
- Coordinación con los equipos de Atención Primaria de Salud y Atención Especializada.

4º Se fomentará la formación y el uso por parte de los usuarios de nuevas tecnologías en actividades de habilitación, terapia ocupacional y el diseño de ayudas técnicas.

5º Todas las actividades se realizarán de acuerdo al Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.

6º En cualquier caso, la empresa adjudicataria, asegurará la administración de tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada, en caso de que cualquier usuario lo necesite.

7º Los servicios sanitarios integrados en el centro se prestarán de acuerdo con lo regulado en la Orden 1158/2018, de 7 de noviembre, de la Consejería de Sanidad, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, de los servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria y de la asistencia sanitaria prestada por profesionales sanitarios a domicilio en la Comunidad de Madrid, o normativa que la sustituya.

c) Programa de atención social

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

2º Debe incluir como mínimo:

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

3º La empresa adjudicataria facilitará a la Dirección General, al inicio del contrato, y en enero de cada uno de los años de vigencia del contrato, el calendario de actividades programadas.

4º Se mantendrán relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y se comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada. Se establecerá un sistema de comunicación diaria, a través de agenda o similar, para dar traslado a las familias de las incidencias de interés producidas en la jornada, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación. También se podrán utilizar soportes electrónicos para prestar esta información

5º El modelo de relación con los familiares contemplará con una periodicidad, al menos semestral, la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar.

6º Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido, de la forma de comunicación y de la acreditación de su recepción. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo.

Igualmente, el programa de atención social deberá incorporar los siguientes programas específicos:

Programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad.

El adjudicatario dispondrá de un proyecto de prevención, detección y atención a situaciones de soledad por parte de las personas usuarias del servicio. Este programa deberá contemplar, al menos:

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

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

Para la promoción de buen trato y de actuación integral frente a situaciones de abuso y malos tratos, el adjudicatario dispondrá un programa propio de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato de las personas usuarias del servicio. Este programa se desarrollará en coordinación con otras entidades e instituciones, de prevención, detección y actuación en situaciones de abuso y maltrato.

Este deberá contemplar:

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

El centro promocionará los derechos de los usuarios y la lucha contra la discriminación, el edadismo, y cualquiera otra circunstancia que supongan menoscabo de la dignidad e imagen personal de las personas mayores.

El centro garantizará que todos sus profesionales apliquen sistemáticamente los procesos para la prevención y detección de posibles situaciones de abuso y malos tratos.

d) Programa de atención psicológica.

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

Debe incluir como mínimo:

- Terapias psicoafectivas.
- Terapias socializadoras y facilitadoras del contacto e intervención con personas con demencias.
- Estimulación cognitiva.
- Apoyo a cuidadores informales.
- Intervención ante situaciones de soledad conforme a lo establecido en este pliego.
- Prescripción de la adecuación y uso de nuevas tecnologías asociadas a tratamientos.

4. Transporte adaptado

a) Objeto del servicio

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

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

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

b) Horario y rutas

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

El servicio de transporte se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de prestación del servicio de transporte será entre las 8:00 y las 11:00 horas por la mañana y entre las 16:30 y 18:00 horas por la tarde. Excepcionalmente este horario podrá ser modificado, a solicitud del centro debidamente justificada y previa autorización expresa de la dirección general competente.

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

En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por, causas de fuerza mayor o urgente necesidad, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.

c) Medios a aportar por el adjudicatario

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

1º Vehículos:

Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otro que cubra los riesgos de accidente por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo y viceversa.

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

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

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

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

Con el objetivo de minimizar los tiempos de espera, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema automatizado de llamada diaria a los usuarios que utilizan el transporte, al objeto de que dispongan del tiempo necesario para bajar al lugar concertado de recogida de la ruta.

2º 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, en caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa. Corresponde a la Consejería la apreciación de si el usuario precisa ayuda y no pueden prestársela sus familiares o personas con las que conviva. También comprende la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo al centro y de éste a aquel.
- Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación en los asientos.
- Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.
- Deberán disponer de teléfono móvil para comunicar cualquier incidencia ocurrida durante la ruta.

El personal de apoyo tendrá categoría profesional de gerocultor/a o técnico en cuidados auxiliares de enfermería y el tiempo empleado por el mismo para la prestación de este servicio será computado para cumplir con los requerimientos de personal establecidos en el apartado VI del presente Pliego.

5. Otros Servicios

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

6. Servicio de atención Telemática

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

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

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

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

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

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

- Programas de prevención y educación para la salud dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios.
- Actividades de fisioterapia adaptadas al ámbito domiciliario.
- Actividades de terapia ocupacional adaptadas al ámbito domiciliario.
- Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria.
- Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.
- Formación en el uso por parte de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de estas actividades.
- Seguimiento del cumplimiento de los tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada

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

- Apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención y la de la familia, con especial atención al restablecimiento de relaciones con el entorno familiar cuando se haya deteriorado.
- Información sobre actividades culturales, recreativas y de relación social.

- Coordinación con otros servicios del entorno comunitario que incidan en la atención en el domicilio.
- Seguimiento y adaptación en el ámbito domiciliario del programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad.
- Seguimiento y tratamiento adaptado al ámbito domiciliario del programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.
- Contactos telemáticos periódicos con los familiares de los usuarios para la comunicación de incidencias detectadas y fomentar su participación en el desarrollo de las actividades en el ámbito domiciliario.

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

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

6.2. El personal para atender este servicio debe ser tal que asegure la ratio mínima de 0,10 de los profesionales de atención directa: Director/a, enfermera/o, gerocultores/as o técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador/a social y psicólogo/a.

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

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

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

V. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

1. Modelo y principios

1º El adjudicatario deberá introducir en todo el funcionamiento del centro, el Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona y en sus necesidades. Se trata de un modelo de atención que quiere responder a las demandas de las personas mayores en atención y servicios, priorizando conceptos como la autodeterminación, relaciones personales e inclusión social, partiendo de las expectativas y deseos de las mismas. El modelo busca mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con una planificación de la intervención por parte de todos los profesionales del centro, centrada en la persona a través del “proyecto de vida” y una atención personalizada a través de la figura del “profesional de referencia”.

Las características principales de este modelo de atención, son las siguientes:

- a. Respeto por la dignidad e identidad de la persona.
- b. Respeto por sus decisiones, gustos y preferencias a la hora de realizar o participar en actividades (habrá posibilidades de elección entre varias alternativas).
- c. En el centro se huye de un ambiente frío, distante e institucional y se debe generar un ambiente más cálido, facilitando la confortabilidad y el bienestar, dando lugar a actividades contextualizadas y con significado.
- d. El centro da respuesta y fomenta la continuidad de la cotidianeidad propia de cada persona.
- e. La atención se plantea desde el conocimiento de la persona y su historia de vida de manera integral y centrada en ella.
- f. Se identifican y potencian capacidades y se buscan apoyos para solventar limitaciones.
- g. La familia aparece como pieza clave del modelo. Se trabajará para involucrarla en aspectos relacionados con el centro y la atención y apoyo a la persona, que participará en la elaboración del Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida y la historia de vida de la persona.

2º El modelo de gestión y la organización del centro estarán orientados a una atención personalizada de los usuarios, basada en el respeto a la identidad y la dignidad de las personas.

3º La organización de la vida cotidiana del centro procurará un ambiente de convivencia, seguridad y estabilidad, que favorezca la atención de las necesidades individuales y la continuidad y el desarrollo del proyecto de vida personal acorde con sus expectativas y deseos, garantizando el ejercicio efectivo de sus derechos, el respeto a la propia identidad y dignidad, promoviendo la autonomía, la participación y favoreciendo un trato afectivo y personalizado. Los centros que se organicen en unidades de estancia diurna, deberán cumplir las características de las mismas, descritas en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social, que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

4º El adjudicatario contará con las estructuras necesarias para la programación, coordinación técnica y evaluación de la intervención, a través de mecanismos de coordinación interna de profesionales, actuaciones flexibles y adaptadas a las necesidades basadas en la interdisciplinariedad, el trabajo en equipo, la coordinación con otros recursos y dispositivos del sistema y la promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia.

5º De acuerdo con lo establecido en el artículo 5.1. c de la Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, el centro asignará a cada usuario un profesional de referencia, que formará parte 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. Cada profesional de referencia no deberá tener asignados más de 13 usuarios.

6º Deberán constituir en el centro un comité de ética asistencial o adherirse a uno ya constituido, acreditados por la Dirección General, conforme a lo establecido en el Decreto 14/2016, de 9 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los Comités de Ética Asistencial en residencias y centros de atención diurna para personas mayores y la Orden 498/2018 de 10 de abril, que lo desarrolla.

2. Sistema informático de gestión.

El adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión del Servicio, que recoja para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y protocolos, reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal; en definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento, y en tiempo real, por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid, debidamente autorizados, a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios, que impidan la modificación de los datos una vez registrados, y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales, de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos –RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD), y demás normativa de aplicación.

La entidad adjudicataria (aún en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información, y de que no ha sido alterada, ni manipulada.

3. Elementos del modelo de gestión del centro.

A continuación, se describen los diferentes elementos del modelo de gestión del centro de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

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. Estos protocolos deberán orientarse, de acuerdo a las posibilidades del centro, a un “Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona”.

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

Protocolos conforme al modelo de atención integral centrada en la persona:

1. Acogida, información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares.
2. Alimentación e hidratación.
3. Higiene y cuidado personal.
4. Trastornos de la eliminación, incontinencia y estreñimiento.
5. Cambios posturales y movilizaciones.
6. Preparación y administración de medicación.
7. Prevención, detección y tratamiento precoz de UPP.
8. Prevención de las caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento de usuarios con alto riesgo de caídas.
9. Prevención y uso de sujeciones. Gestión y control de medidas de sujeción.
10. Cuidados de ostomías (colostomías, traqueostomías, ileostomías etc.).
11. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
12. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica u otras sondas gástricas.
13. Actuación con personas con trastornos conductuales.
14. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria y brotes epidémicos.
15. Prevención y actuación ante el Suicidio
16. Traslado a servicios de urgencias.
17. Localización de usuarios, control de errantes y salidas no controladas de usuarios.
18. Manejo de objetos punzantes.
19. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.
20. Manejo de residuos sanitarios.
21. De prevención detección y atención a situaciones de soledad.
22. De acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.
23. Prevención y gestión de riesgos psicosociales. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo
24. De prevención, detección y actuación frente a los delitos contra la libertad sexual, regulados en el Título VIII del Libro II del Código Penal.

Estos protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

- Definición de la situación o situaciones a atender.
- Participación de las personas trabajadoras en la definición de las situaciones a atender y los objetivos.

- Objetivos.
- Actuaciones: proceso de actuación y activación de medidas.
- Niveles de protección: medios a emplear.
- Indicadores de evaluación: indicadores de impacto.

Registros

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.

1. Registro de cambios posturales.
2. Registro de hidratación (donde deberá quedar reflejado de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido).
3. Registro de alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada).
4. Registro de alimentación por sonda nasogástrica y otras sondas (reflejar cantidad suministrada, hora de administración, etc.).
5. Registro de deposiciones.
6. Registro de diuresis.
7. Registro de Sintrom.
8. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
9. Registro de cambios de absorbentes.
10. Registro de medicación administrada.
11. Registro de curas individualizado.
12. Registro de control de constantes.
13. Registros de cambio de sonda vesical, nasogástrica y otras.
14. Registro de UPP.
15. Registro de derivaciones a centros sanitarios.
16. Registro de caídas: individual y colectivo por mes.
17. Registro de sujeciones.
18. Registro de control de oxígeno.
19. Registro de usuarios que acuden a terapia ocupacional.
20. Registro de usuarios que acuden a fisioterapia.
21. Registro de entradas y salidas de los usuarios.
22. Registro de comunicaciones con los familiares.
23. Registro de gustos y preferencias
24. Registro sobre suicidios e intentos de suicidio entre usuarios

Además, el adjudicatario deberá implantar todos aquellos registros necesarios para asegurar la correcta gestión de la asistencia prestada a los usuarios del centro.

La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere 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 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 LOPDPGDD).

4. Plan de calidad

1º Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

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

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

5. Política de recursos humanos

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en la materia objeto del contrato con un horizonte de al menos 2 años.

En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, por el periodo establecido en la misma.

A petición de la Consejería, el adjudicatario deberá aportar información sobre la ejecución del plan de formación y sobre el logro de los objetivos del mismo.

El Plan de Formación deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- Incluirá actuaciones de formación especializada en el “Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona” para todos los profesionales del centro, que incluirá, en todo caso, una formación obligatoria de 10 horas al personal directivo y al personal de coordinación de servicios y de 5 horas para el resto de profesionales.
- Deberá contemplar una formación específica en materia de eliminación de sujeciones.

6. Relación con los familiares

- a) El centro mantendrá relaciones y contactos periódicos con los familiares y allegados y se establecerán mecanismos de coordinación con la familia, que permitan abordar los aspectos relacionados con los procesos de cuidados, la alimentación, la higiene y la salud de los usuarios.
- b) El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares de los usuarios, estableciendo y definiendo, los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios, y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.
- c) El centro facilitará la toma de contacto, conocimiento y relación entre el profesional de referencia y la familia.

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

a) Obligaciones de la entidad adjudicataria

La empresa tendrá las siguientes obligaciones como adjudicataria del servicio:

- 1. Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para la ejecución del mismo.
- 2. Todas las plazas ofertadas deberán estar autorizadas para su utilización por usuarios en situación de dependencia.
- 3. El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería las plazas adjudicadas en las fechas consignadas en la formalización del contrato derivado.

b) Medios personales

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

- 1. El personal sanitario llevará a cabo las actuaciones necesarias para la atención del usuario, dentro del ámbito de sus competencias, para el desarrollo de las actividades contempladas en el presente pliego.
- 2. La plantilla de gerocultores/as o técnicos en cuidados auxiliares de enfermería deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada y en número suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego con la frecuencia y calidad exigida, garantizándose su presencia permanente y continuada durante el horario de funcionamiento del centro.

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

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

4. El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio mínima de 0,23 de personal de atención directa contemplado en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

5. No obstante, lo anterior, para la categoría de gerocultor/a o técnicos en cuidados auxiliares de enfermería se prestarán al menos 225 horas semanales, por cada 35 usuarios o fracción equivalente. De forma excepcional, a solicitud del centro debidamente justificada y previa autorización expresa de la dirección general competente, esta proporción se podrá modificar en función de la tipología de usuarios atendidos.

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

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

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

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

8. El centro deberá llevar un registro de personal a través de un sistema de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa diferenciado por recurso (residencia y centro de atención diurna) en el caso de que el centro de atención diurna se encuentre integrado con un centro residencial. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación no manipulable, 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 el mismo momento en que sean requeridos.

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

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

11. El personal adscrito a la prestación de los servicios del contrato únicamente estará vinculado con la empresa adjudicataria del mismo. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 308.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público este personal no mantendrá vínculo laboral ni funcional alguno con la Comunidad de Madrid.

VII. RÉGIMEN ECONÓMICO

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

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

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

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

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

VIII. PLAN DE CONTINGENCIAS

El centro debe contar con un plan de contingencia ante cualquier incidente que ponga en riesgo la continuidad de la atención a las personas usuarias. Las contingencias contempladas al menos, serán desastres naturales, epidemias, ataques o fallos informáticos y/o falta de suministros.

En el plan deben analizarse y clasificarse los posibles riesgos y deben recogerse las diferentes acciones que puedan contrarrestar los efectos negativos y 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.

IX. COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

El adjudicatario deberá cumplir e implantar lo recogido en el Manual de Imagen Corporativa, que le será entregado al comienzo del contrato, quedando obligado 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, en los vehículos utilizados para el transporte de los usuarios y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

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

1. El Director/a del centro coordinará y supervisará la prestación del servicio, y recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportunas.

2. En el supuesto de que la entidad adjudicataria careciera de delegado de Protección de Datos, respecto al tratamiento de datos personales de los usuarios, el Director/a del centro asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la Dirección General, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en las cláusulas administrativas y en el Anexo.

3. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del director/a del centro o quien le sustituya, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo de la prestación del servicio o a otros aspectos relativos a la organización y funcionamiento del centro, y a facilitar, puntualmente, cuanta información le sea requerida en relación con la misma y, principalmente, para los casos siguientes:

- **Ausencia no justificada de la persona usuaria:** cuando se detecte la ausencia en el centro o sus instalaciones anexas, de una persona usuaria que no ha sido comunicada, ni estaba prevista, sin perjuicio de puesta inmediata en conocimiento de las fuerzas del orden público.
- **Presunta muerte violenta de un usuario o envuelta en circunstancias anómalas:** en aquellos casos en los que exista la sospecha fundada de que el fallecimiento de la persona usuaria no ha sido natural, bien por tratarse de una muerte por presunto suicidio, accidental (caída, ahogamiento...) o por alguien ajeno, sin perjuicio de su inmediata puesta en conocimiento de las fuerzas del orden público y a la autoridad judicial en su caso.
- **Intoxicaciones alimentarias o enfermedades infectocontagiosas:** tanto individuales como colectivas, sin perjuicio de su inmediata notificación urgente a la autoridad sanitaria competente, en su caso.
- **Incendios.**
- **Otras catástrofes o sucesos:** que afecten a la integridad física o a la salud de las personas usuarias o los trabajadores, derivadas de daños en el centro, averías, agresiones u otras circunstancias significativas.

4. El adjudicatario deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las condiciones establecidas en este pliego

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

del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería, con acceso a todos los sistemas de información y registros existentes en el centro. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro.

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

P.D. Firma Resolución 2519/2025, de 14 de mayo

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CENTROS Y GESTIÓN DE PLAZAS

Firmado digitalmente por: DONOSO TORESANO ISIDRO
Fecha: 2026.02.27 11:59

Fdo.: Isidro Donoso Toresano