



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A LAS QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE “ATENCIÓN RESIDENCIAL CON CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS”

### INDICE

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.....	4
3.2.1 Alojamiento, manutención y servicios complementarios .....	5
3.2.2 Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección.....	7
3.2.3 Servicios terapéuticos.....	8
3.2.4 Peluquería, podología y otros servicios adicionales.....	9
4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS.....	9
4.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO .....	9
4.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS .....	10
4.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN .....	11
4.4 ESTANCIAS TEMPORALES .....	11
4.5 INCIDENCIAS .....	11
4.6 TRASLADOS.....	11
4.7 OCUPACIÓN DE PLAZAS .....	12
4.7.1 Plaza ocupada.....	12
4.7.2 Plazas reservadas .....	12
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	13
5.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	13
5.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos.....	14
5.1.2 La participación comunitaria .....	14
5.1.3 Promoción de la autodeterminación.....	14
5.1.4 Compromiso técnico y ético.....	14
5.1.5 Coordinación interna y externa .....	14



5.2	RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO .....	15
6.	FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....	16
6.1	HORARIO Y CALENDARIO .....	16
6.2	PROGRAMACIÓN Y MEMORIA ANUAL DEL CENTRO .....	16
6.2.1	Plan general del centro .....	17
6.2.2	Programación por áreas .....	17
6.3	GESTIÓN DEL SERVICIO: ÁREAS Y PROGRAMAS .....	17
6.3.1	Áreas de Atención .....	17
6.3.2	Programas básicos de atención especializada .....	18
6.4	RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA .....	20
6.5	PROGRAMA DE ATENCIÓN PERSONAL .....	21
6.6	EXPEDIENTE PERSONAL.....	21
6.7	PROTOCOLOS Y REGISTROS .....	22
6.8	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN .....	24
7.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	25
7.1	MEDIOS MATERIALES .....	25
7.2	MEDIOS PERSONALES .....	27
7.2.1	Personal y ratios.....	27
7.2.2	Características de la plantilla .....	29
8.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	30



## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid determina el sector de personas con discapacidad como uno de los tributarios de atención por los Servicios Sociales (artículo 22.4), a fin de conseguir la mayor autonomía de la persona en su desenvolvimiento personal y su plena integración social. En su artículo 32 recoge la atención social especializada para sectores de atención definidos por la edad o las diferentes necesidades que presentan las personas, lo que fundamenta la existencia en la Comunidad de Madrid de la Red de Atención a Personas con Discapacidad, conformada por el conjunto de equipamientos, servicios y equipos profesionales dirigidos a la atención de estas personas.

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 de Atención a Personas con Discapacidad, los centros residenciales constituyen un equipamiento social especializado considerado fundamental 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 de 2000 (B.O.C.M. de 12-1-2001), por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica, afectadas de retraso mental, define los principios organizativos y 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 ese caso incluir las prestaciones básicas de estos equipamientos sociales descritas en esta misma norma. Procede en este acuerdo marco incorporar al servicio de atención residencial las prestaciones básicas de centro de día 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 de día para personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, 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 tiene por objeto regular las condiciones que han de regir en el acuerdo marco para la contratación del servicio de atención residencial con centro de día para personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, en adelante RESCD, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser 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 servicio de atención residencial con centro de día para personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas el dirigido a proporcionales alojamiento, manutención, habilitación, cuidado y apoyo personal y social en el grado que sea necesario para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, actividades de fomento del ocio y la normal convivencia y atención rehabilitadora especializada, a fin de evitar la progresión de situaciones de deterioro y promover el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

El servicio se prestará en las residencias, 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 Política Social (en adelante Consejería), del número de plazas que se adjudiquen a dichas residencias 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) de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

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

Las residencias en las que se preste el servicio deberán estar adaptadas funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen y contar con las preceptivas autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

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.

#### **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 Programa de Atención Personal, en adelante PAP.



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 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, 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 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 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:
  - a. ser variada, completa y equilibrada según el patrón de dieta mediterránea.
  - b. adaptarse a las necesidades nutricionales de los usuarios.
  - c. estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año.
  - d. fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas.
  - e. 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.
  - 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 adjudicatario 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 actualizado 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. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención a los usuarios.

- e) Mantenimiento del centro

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

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

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

Comprende la prestación a los usuarios de los cuidados y 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 en 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 según lo previsto en su Programa de Atención Personal (en adelante PAP), incluyendo:

- 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, incluyendo según proceda el entrenamiento en las habilidades necesarias para conseguir la máxima autonomía en su realización.
- 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 de la piel, 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/apoyar 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.

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 Programa de Atención Personal, 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.
- Se fomentará la eliminación de sujeciones en el centro siempre que sea posible, o en su defecto, su sustitución por medidas alternativas a fin de reducir su utilización al mínimo imprescindible y por el tiempo estrictamente necesario.
- El adjudicatario deberá 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.
- 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 las atenciones y tratamientos especializados en las áreas de cuidados de la salud, psicológica y social, tanto mediante la atención individual como a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación que incluirán, como mínimo, lo indicado en el apto. 6.3 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 Programa de Atención Personal:

#### a) Atención rehabilitadora especializada

Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y todos aquellos dirigidos a promover su autonomía personal y su funcionamiento independiente. Incluye el desarrollo de programas de intervención especializada tendentes al mantenimiento funcional y habilitación personal y social de los usuarios a fin de evitar la progresión de situaciones de dependencia de los





usuarios, mantener y desarrollar en el grado que sea posible, las capacidades y habilidades conservadas y promover su autonomía y desarrollo personal (fisioterapia u otros).

Se facilitará asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares puedan conocer los medios técnicos existentes para prevenir o compensar total o parcialmente las dificultades en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Se contemplará además, el entrenamiento de uso en los contextos oportunos.

Se fomentará el uso y aplicación de las nuevas tecnologías en las actividades de atención rehabilitadora.

#### **b) Atención psicológica**

Comprenderá la evaluación de las personas usuarias, la planificación de las atenciones y tratamientos individuales o grupales que precisen 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.

#### **c) Atención social**

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, 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 los usuarios.

#### **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.

### **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, en diferentes situaciones de dependencia que presenten discapacidad intelectual de carácter profundo o severo, o moderado con graves trastornos asociados y que por sus características adaptativas y/o de salud requieren apoyos intensos y generalizados en todas o la mayoría de las actividades de la vida diaria.

Serán usuarias de las plazas contratadas en virtud de este Acuerdo Marco, las personas que ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de esa 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 gravemente afectadas 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 las personas que presenten:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren gravemente el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infectocontagiosa 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, su interpretación o modificación.

## 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 indefinida.

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 otro usuario alternativo.



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 PERIODO DE ADAPTACIÓN**

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con el periodo de adaptación de una duración máxima de sesenta 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 esta 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 escuchado el usuario o su representante.

### **4.4 ESTANCIAS TEMPORALES**

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares, o personas responsables se haga 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 INCIDENCIAS**

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería a través del procedimiento que se establezca, y en el mismo día en que se produzca, de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención a los usuarios (fugas, incidencias graves 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 de éste.

Cuando el traslado sea 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 día 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 computarán 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 inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días 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 los usuarios 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 hasta el alta médica del usuario. Estas ausencias no estarán sujetos 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 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 usuario, 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 Programa de Atención Personal 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, capacidad física, mental y social y su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida, según las capacidades, posibilidades y expectativas de cada persona.

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

### **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 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.

### **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 Programa de Atención Personal.

Desde la lógica del trabajo en equipo se realizarán reuniones con periodicidad mínima mensual. De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

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

Se 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 del usuario destinatario del servicio.

5.2.2. De garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.

5.2.3. De proporcionar a cada usuario una atención individualizada, aplicando, de forma general, un Programa de Atención Personal, 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 el usuario (sanitarios, sociales u otros).

5.2.5. 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 del usuario o sus representantes.

5.2.6. De garantizar que el usuario 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 del usuario o su representante.

5.2.7. 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.

5.2.8. De 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.

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

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

5.2.11. 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.

5.2.12. 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 y todos los demás documentos a que se hace referencia en este Pliego

## **6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

### **6.1 HORARIO Y CALENDARIO**

Se garantizará la atención residencial de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año y la atención en centro de día 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 los usuarios y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería.

### **6.2 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.





La programación contemplará los siguientes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos:

- Plan general del centro
- Programación por áreas

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

El centro elaborará una memoria anual 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.

### **6.2.1 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.

### **6.2.2 Programación por áreas**

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.

Se implantará una programación dinámica e integradora, teniendo en cuenta las necesidades, preferencias, intereses y momento vital de las personas atendidas, que incluirá, como mínimo, los programas de intervención especializada recogidos en el punto 6.3 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 prevención y atención de los procesos de envejecimiento.

## **6.3 GESTIÓN DEL SERVICIO: ÁREAS Y PROGRAMAS**

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

### **6.3.1 Áreas de Atención**

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

- Atención residencial.
- Desarrollo personal y social.
- Atención rehabilitadora, psicológica y social.
- Atención a las familias.

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



### 6.3.2 Programas básicos de atención 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 podrán 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:

#### a) 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, 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) 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. Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

#### c) Programa de habilitación cognitiva

Se llevarán a cabo actividades destinadas a 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.

#### d) Programa de cuidado y promoción de la salud



Se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias, que incluirá administración de la medicación, seguimiento de pautas o recomendaciones, alimentación, movilización 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

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

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

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

#### **f) 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.

Se incluirán actividades de prevención y abordaje de las conductas disruptivas que pudieran presentar las personas usuarias 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.

#### **g) 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 Programa de Atención Personal 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.

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.

#### **h) 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.

#### **i) 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.

## **6.4 RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA**



El centro contará con un Reglamento de Régimen Interior que es el documento en el que se fijen 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 11/2002 de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales 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.

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 los usuarios.

## 6.5 PROGRAMA DE ATENCIÓN PERSONAL

Tras el ingreso de cada usuario se llevará a cabo el estudio y la valoración por parte del equipo interdisciplinar de sus necesidades de atención y apoyo. Sobre la base de esta valoración inicial se elaborará un Programa de Atención Personal que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su bienestar, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación y siempre que sea posible la persona usuaria y su familia participarán en la elaboración del mismo.

El PAP estará orientado a garantizar los apoyos necesarios en las áreas de cuidados de la salud, rehabilitadora, psicológica y social, 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.

El centro deberá actualizar el PAP siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

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

## 6.6 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, los tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del Programa de Atención Personal 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.
- Copia del documento de ingreso y, en su caso, autorización judicial de internamiento.
- Resolución de discapacidad y resolución del grado de dependencia así como la Resolución del Programa Individual de Atención.
- Historia social.
- Historia psicológica.
- Historia de fisioterapia.
- 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.
- Programa de Atención Personal, elaborado por los profesionales del centro con la participación de la persona usuaria siempre que sea posible y su familia, en el que figurarán los objetivos de la intervención y los apoyos que requiera, su seguimiento y evaluación. De dicha evaluación se informará a la Consejería de la forma que se determine.
- En el caso de personas con medidas de apoyo adoptadas judicialmente deberán constar las sentencias o documentos pertinentes.

El contenido del expediente tendrá carácter confidencial.

## 6.7 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:

- 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.
- Valoración integral: Al ingreso al centro se realizará una valoración que incluya tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales con especial atención a las conductas disruptivas que pueda presentar a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del nuevo residente y se elaborará un plan de atención personalizado interdisciplinar que se revisará al menos semestralmente y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias
- 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, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, incontinencia, cambios posturales y movilización u otros en función de las necesidades de intervención de los usuarios, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- Higiene y cuidado personal.
- Abordaje de conductas disruptivas e Intervención en crisis.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención, que incluirá la utilización de las medidas alternativas para evitar su uso, la prescripción individualizada y revisión periódica de su aplicación y de la necesidad de su utilización.
- Fugas y ausencias no justificadas de los usuarios del centro.
- Información las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
- Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.



- Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación antes las diferentes causa de baja en el recurso (traslado, exitus u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en el caso de objetivos terapéuticos y por evolución de las necesidades de atención.

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 cumplan los siguientes registros:

- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- Registro de incidencias
- Registro de visitas
- 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.

## 6.8 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación, con la finalidad de conocer los resultados de satisfacción, impacto y evaluación de las actuaciones y funcionamiento del servicio en los usuarios y sus representantes que se llevará a cabo con carácter anual.

Con el fin de que los usuarios puedan participar de la manera más amplia posible, se proporcionarán todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta.

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

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





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

### 7.1 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.

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

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

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 e higiene.
- 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.
  - El adjudicatario del contrato derivado renovará, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- c) Respecto al vestuario de uso personal
  - El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.



- El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
- El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- 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

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.

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.

## 7.2 MEDIOS PERSONALES

Los centros en los que se preste la atención objeto del contrato deberán contar con los medios personales necesarios, con la titulación y formación adecuada 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.

### 7.2.1 Personal y ratios

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

- Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre de Ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo. A partir de 60 plazas contratadas, ésta figura contará con dedicación a jornada completa.
- La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure **la ratio general de 0,70**, sumando a todos los profesionales (médico, ATS/DUE, psicólogo, fisioterapeuta, trabajador social, terapeuta ocupacional, logopeda, técnico superior en integración social, educador, o categoría equivalente, cuidadores y/o auxiliares de enfermería) garantizándose



el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo todos los días del año con las siguientes especificaciones:

- La plantilla de atención directa (técnicos superiores en integración social, educadores, o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería y/o categorías equivalentes) asegurará una **subratio de 0,626** 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 número suficiente para la correcta prestación del servicio garantizando la presencia física de al menos 1 TIS cada 15 usuarios o parte proporcional en caso de fracción durante 10 horas al día dentro de la franja horaria de 9 a 21h.

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 0,059** sumando los siguientes profesionales: psicólogo, trabajador social, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y logopeda garantizando la continuidad de la atención especializada de lunes a viernes.
- La plantilla de atención sanitaria (médico y DUE) asegurará **una ratio de 0,015**. La atención médica se deberá garantizar de lunes a viernes con presencia física y los fines de semana localizable asegurando una **subratio de 0,006**. Los cuidados de enfermería contarán con el personal adecuado y suficiente y se prestarán de lunes a domingo con presencia física diaria. Se contemplan las siguientes consideraciones:
  - La plantilla de atención especializada contará con al menos 3 de las 5 figuras profesionales señaladas siendo obligatorias, en todo caso, las figuras profesionales de psicólogo, trabajador social y fisioterapeuta. Se garantizarán de lunes a viernes como mínimo la presencia física de los siguientes profesionales :
    - 1 psicólogo a jornada completa por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.
    - 1 trabajador social a jornada completa por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.
    - 1 fisioterapeuta a jornada completa por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.
  - 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.



- Para la **atención diurna**, se garantizará una **ratio de 0,26 sumando todos los profesionales de atención directa y especializada** (psicólogo, trabajador social, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, técnico superior en integración social, educador, o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería y categorías equivalentes). Para el cálculo de los 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.

No obstante, 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 dedicación de estas figuras profesionales y su correspondiente compensación.

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.

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

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

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

Madrid, (fecha de la firma)

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ignacio Tremiño Gómez

