



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES, MODALIDAD FINANCIACION TOTAL Y FINANCIACION PARCIAL. AÑO 2021.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. OBJETO

III. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

IV. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 1.- Alojamiento
- 2.- Cuidado personal, control y protección
- 3.- Atención Gerontológica, rehabilitadora y social
- 4.- Otros servicios

VI.- PROTOCOLOS Y REGISTROS

VII.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

- 1.- Usuarios
- 2.- Designación de usuarios
- 3.- Comunicación de altas, bajas e incidencias
- 4.- Traslados
- 5.- Régimen interior

VIII.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

IX.- COSTE DEL SERVICIO

X.- PLAN DE CONTINGENCIAS

XI.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO





I.- INTRODUCCIÓN

Las residencias de mayores constituyen un recurso social considerado fundamental para la atención de aquellas personas que, por circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, temporal o indefinidamente, en su domicilio. La importancia de este recurso se acentúa en el caso de aquellas personas que se encuentran en situación de dependencia.

El Decreto 72/2001, de 31 de mayo, que regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros; determina quiénes pueden ser usuarios del servicio; los criterios de acceso; procedimiento y prestaciones que incluye; y las fórmulas de gestión que pueden utilizarse por la Comunidad de Madrid.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio público de atención residencial a personas mayores, conforme a 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 (en adelante LCSP).

II.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio de atención residencial a personas mayores dependientes, 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 Día 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.

La ocupación de las plazas residenciales podrá realizarse tanto en estancia permanente como en estancia 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 estará preestablecido, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

III.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. A efectos de este pliego, se entiende por residencia de mayores el equipamiento destinado al alojamiento y atención, ya sea temporal o permanente, de aquellas personas dependientes que necesitan ayuda continuada para realizar las actividades básicas de la vida diaria.





2. El servicio se prestará en las residencias que, a tal fin, determinen las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco. Se concretará, en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (en adelante Consejería), el número de plazas que se adjudiquen a dichas residencias de acuerdo con los criterios establecidos en el PCAP, tras la formalización del correspondiente documento contractual, para la atención de los usuarios de las características antedichas. El número de plazas concertadas no podrá superar la capacidad máxima autorizada.

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

IV.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

Las residencias prestarán los siguientes servicios:

- a) El alojamiento, que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa, aseo, el lavado, repasado y planchado de la ropa personal.
- b) El cuidado personal, control y protección del usuario, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) el mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- c) Atención gerontológica y rehabilitadora dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación tendentes al mantenimiento funcional para la realización de actividades básicas de la vida diaria (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.
- d) Atención social, que 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.
- e) Otros servicios (peluquería, podología y servicios funerarios).

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen, siendo responsabilidad del adjudicatario el cumplimiento y facilitación de la labor de supervisión y control de los mismos por parte de los técnicos y resto de personal de la Comunidad de Madrid.

V.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Alojamiento, que comprende:





a) Estancia

1º Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble. En el caso de las habitaciones dobles deben quedar identificados el armario y la cama de cada usuario. Así mismo se garantizará la intimidad de los usuarios, utilizando para ello los elementos constructivos o de decoración adecuados.

2º Se permitirá al usuario tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.

3º Las habitaciones se limpiarán en horario matutino, diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

4º Las camas se harán diariamente, en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

5º Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

b) Manutención

1º Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) mediando entre cada ingesta no menos de tres horas ni más de cinco. El tiempo máximo que puede transcurrir desde la cena a la siguiente ingesta es de 10 horas.

No obstante lo anterior, tanto las frecuencias, como el número de comidas, podrá modificarse en aquellos casos, debidamente justificados, que lo requiera el régimen alimenticio.

2º Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, calidad, 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 los adecuados para garantizar la calidad. Los menús deberán ser variados en todas las tomas, 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.

Se procurará un ambiente adecuado y cómodo a los usuarios y se asegurará el tiempo suficiente para comer.

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.

3º 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 tales como hiposódicos, hipocalóricos, etc.

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.





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

4º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macro nutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, a cuyo efecto deberán exponerse con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados.

6º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, o por razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.

7º 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.

8º Podrá facilitarse la posibilidad de que los familiares de los usuarios o sus visitantes puedan comer en su compañía, siempre y cuando exista un lugar destinado al efecto y siempre fuera del comedor, siendo a cargo de aquellos la contraprestación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público. En todo caso se cumplirán las normas que se establezcan por la dirección del centro en cuanto a avisos, números de invitados, etc.

9º Se deberá preparar una bandeja con muestras de todos los platos de cada menú diariamente, para que los familiares puedan probarlos. Igualmente se presentará un plato completo de una ración, para que los familiares puedan comprobar la presentación, cantidad, adecuación, etc.

Se colocará una hoja de sugerencias junto con las muestras, al objeto de recoger las posibles opiniones; dicha hoja reflejará la fecha y se archivará, para su presentación ante un posible requerimiento de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (en adelante Dirección General).

Dichas muestras, así como la hoja de sugerencias, se colocarán diariamente en lugar adecuado a criterio de la dirección del centro, siempre siendo accesible para los familiares: cafetería, comedor, etc.

10º Con el fin de promover la participación y el fomento entre los residentes, de buenos hábitos nutricionales, se fomentará por parte del centro la constitución de una "Comisión de menús", integrado 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.

Esta comisión se reunirá, al menos, una vez al mes para garantizar la participación de los residentes 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.

c) Vestuario de uso personal

- 1º El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.
- 2º La ropa deberá estar debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el usuario a su ingreso así como la que aporte con posterioridad deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares. El marcaje de la ropa se realizará de acuerdo a las instrucciones dadas por el centro.
- 2º Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.
- 3º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa, así como los demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia. Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.
- 4º El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.
- 5º 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.
- 6º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- 7º El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- 8º Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- 9º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

d) Ropa de cama, mesa y aseo

- 1º El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por el adjudicatario.





2º 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.

3º 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.

2. Cuidado personal, control y protección, que comprende

a) Cuidado personal

1º Deberá garantizarse 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. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine determine otra forma de realizar el aseo.

2º El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

3º Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, 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 la utilización exclusiva por su propietario. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

4º Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas en soportes separados e identificados, de forma que se garantice su utilización exclusiva por cada usuario.

5º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, crema hidratante, etc...) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos preferidos por ellos.

6º Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.

7º El adjudicatario tendrá disponible y a disposición de los usuarios el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido. En el caso de que la ocupación de la plaza residencial tenga carácter temporal, el material de incontinencia será aportado por el residente, ya sea a su cargo o con cargo al sistema de salud al que esté acogido. El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.

8º Se dispondrá con cargo al adjudicatario de la medicación y materiales necesarios para la atención de urgencias médicas en ámbito extrahospitalario.

9º Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, andadores, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, así como bastones, muletas, etcétera, 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 por los usuarios.

Cuando el usuario, por prescripción facultativa, requiera del uso de colchones antiescaras, barandillas de cama, protectores de barandillas y demás sujeciones vinculadas al mobiliario correrá a cargo del adjudicatario.

10º 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, que se incluirán en el historial del usuario.

El adjudicatario responderá a su cargo de su extravío o su rotura salvo que se demuestre que ha sido por descuido o falta de diligencia por parte del usuario o sus familiares.

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) de la residencia, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

b) Control y protección

1. Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro.
2. El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes de la residencia.
3. 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, descontrol en la toma de medicación y otras análogas) se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
4. Las sujeciones tanto mecánicas como farmacológicas se prescribirán por el equipo interdisciplinar, con el consentimiento informado de su familiar de referencia, salvo en las situaciones críticas, en las que éste se recabará lo antes posible. En dicha prescripción constará el motivo, la duración y la periodicidad, así como las razones por las que otro tipo de medidas no han funcionado.

Se fomentará la eliminación de sujeciones en el centro, siempre que sea posible.

5. El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
6. Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.





7. Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

3. Atención gerontológica, rehabilitadora, y social

a) Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y valoración por parte del equipo multidisciplinar, compuesto al menos por el personal sanitario, así como por el trabajador social. En base a este estudio se elaborará un Programa de Atención Individualizado, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En el marco del

Programa de Atención Individualizada se establecerá, un plan individualizado y específico sobre el ejercicio y actividad física dirigido a prevenir y mitigar el deterioro funcional. Asimismo, se prestará atención al estado nutricional de los usuarios con un plan individualizado y de seguimiento.

El Programa de Atención Individualizado se realizará en coordinación con el sistema público de salud.

Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación y deberá actualizarse siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y, al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses.

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

b) De cada usuario deberá existir un expediente en el que constará la información sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional) y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo.

c) Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de DUE, que consistirán en libros de registro o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la inmediatez del registro en el momento de la incidencia así como la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.

d) Se llevarán a cabo las actuaciones de enfermería y medicina asistencial y preventiva que sean necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. La atención psicológica, en su caso y social tendrá, asimismo, un carácter marcadamente preventivo.

e) Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.

Se tenderá, en la medida de lo posible, a la integración de estas actividades en la vida cotidiana de los usuarios.

Se fomentará el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías en actividades de rehabilitación, terapia ocupacional y el diseño de ayudas técnicas.





- f) El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.
- g) Se fomentará, en la medida de lo posible, y en coordinación de los servicios sanitarios tanto de atención primaria como especializada, los servicios de telemedicina y otros mecanismos de coordinación y comunicación intercentros, que con el fin de mejorar los canales asistenciales y diagnósticos que eviten traslados innecesarios o excesivos de los usuarios.
- h) El adjudicatario elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- i) El horario de visitas de los familiares se realizará de forma abierta y comprenderá desde la hora del desayuno hasta la hora en que se acuesten los usuarios. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios.
En el caso de que razones laborales, geográficas, familiares u otras de naturaleza análoga no permitan el desarrollo de visitas regulares, se establecerá la comunicación entre familiares y usuarios mediante conversaciones telefónicas o telemáticas.
- j) El adjudicatario fomentará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. Las actividades colectivas deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- k) El adjudicatario deberá establecer y definir los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y de 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.
- l) El adjudicatario se ocupará de que los familiares, o personas responsables según el compromiso firmado, se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de la misma.
- m) Los servicios sanitarios integrados en la residencia 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.

4. Otros servicios.

- a) El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios el 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.
- b) En caso de fallecimiento, y si la residencia cuenta con la infraestructura adecuada, el adjudicatario facilitará el uso gratuito de los velatorios de la misma durante las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y enterramiento.





c) En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos derivados del sepelio, el adjudicatario realizará los trámites correspondientes y asumirá, en su caso, los gastos originados.

VI. PROTOCOLOS Y REGISTROS

a) 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 Centrada en la Persona”.

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

Protocolos:

1. Información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares.
2. Alimentación e hidratación.
3. Higiene y cuidado personal.
4. Sueño y reposo.
5. Eliminación, incontinencia y estreñimiento.
6. Cambios posturales y movilizaciones.
7. Preparación y administración de medicación.
8. Prevención, detección y tratamiento precoz de UPP.
9. Caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento de usuarios con alto riesgo de caídas.
10. Gestión y control de medidas de sujeción.
11. Atención a residentes inmovilizados.
12. Cuidados de ostomías (colostomías, traqueotomías, ileostomías etc.).
13. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
14. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica.
15. Actuación con personas con trastornos conductuales.
16. Aislamiento: actuaciones para evitar que una enfermedad concreta que padece un residente sea transmitido al resto (el uso de este protocolo exige, necesariamente, prescripción facultativa previa).
17. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA.
18. Fallecimiento y Duelo.
19. Suicidio.
20. Traslado a servicios de urgencias.
21. Incapacitación y tutela.
22. Desaparición de residentes.
23. Manejo de objetos punzantes.
24. Manejo de residuos sanitarios.
25. 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.





26. Prevención y gestión de riesgos psicosociales. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo.
27. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.

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 caídas: individual y resumen general mensual.
2. Registro de medicación administrada.
3. Registro de higiene personal.
4. Registro de curas individualizado.
5. Registro de control de constantes.
6. Registro de cambios posturales
7. Registro de cambios de pañal.
8. Registro de ingestas hídricas-hidratación oral.
9. Registro de alimentación oral.
10. Registro de alimentación por sonda nasogástrica.
11. Registros de cambio de sonda vesical, nasogástrica y P.E.G.
12. Registro de deposiciones.
13. Registro de diuresis.
14. Registro de "Sintrom".
15. Registro de control diario de oxígeno.
16. Registro de sujeciones.
17. Registro de usuarios que son tratados en los servicios de fisioterapia y terapia ocupacional.
18. Registro de salidas de residentes.
19. Registro de visitas al residente.
20. Registro de cocina

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 registros cuando lo considere necesario para garantizar la calidad de los servicios exigidos en este pliego.

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





VII.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS

1. Usuarios

- a) Podrán ser usuarios de la residencia las personas dependientes, mayores de 60 años. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer, podrán ser atendidas en la residencia a partir de los 55 años de edad.
- b) Los matrimonios o parejas unidas de hecho podrán ser usuarios de las plazas concertadas en la residencia, aunque sólo uno de sus miembros sea dependiente. Si falleciera éste, su cónyuge o pareja deberá abandonar la residencia en el plazo de un mes, dándosele opción a ingresar en otra de la Comunidad de Madrid destinada a la atención de usuarios no dependientes.
- c) No podrán ser usuarios de la residencia las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.
- d) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.
- e) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- f) 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

- a) Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas concertadas en la residencia.
 - b) La ocupación de las plazas así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas se efectuará previa comunicación del órgano correspondiente de la Consejería.
 - c) El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería para ocupar las plazas concertadas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de usuarios a la residencia, y su permanencia en la misma, deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza. 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 Consejería para su aprobación.
- En el caso de plazas de financiación parcial, previamente al ingreso, deberá formalizarse el contrato previsto en el presente apartado VII, punto 5 c) (régimen interior) de este PPT.
- d) De cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.
 - e) 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 todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos ni negociar con cuantos datos





conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y demás normativa de aplicación.

3. Comunicación de altas, bajas e incidencias

El adjudicatario notificará a la Consejería las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día en que se produzcan, a través del sistema informático habilitado por la Consejería o excepcionalmente por correo electrónico.

4. Traslados

Cuando los traslados de centros se produzcan a instancia de parte, estos serán realizados por cuenta y a cargo del usuario.

Cuando la residencia reciba la incorporación de usuarios de traslados procedentes de otros centros, a instancia de la Consejería, la residencia se encargará del traslado y del coste que de éste se derive.

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.

5. Régimen interior

a) Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior que rijan en la residencia. Dichas normas se recogerán en el Reglamento de Régimen Interior que deberá ser visado por la Consejería.

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.

b) 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 del Régimen Interior así como la aceptación del ingreso. En caso de incapacidad, el documento podrá ser firmado por el representante legal o guardador de hecho de acuerdo con la legislación civil aplicable.

c) En el caso de plazas de financiación parcial, el usuario y la residencia suscribirán un contrato de atención, cuyo modelo deberá ser visado por la Consejería, en el que, además del contenido a que se refiere el párrafo anterior, se hará constar la obligación del residente de abonar a la residencia el importe que le corresponde y la forma y plazos en que deben efectuarse los correspondientes pagos. En el caso de que la aportación económica correspondiente al usuario sea sufragada conjuntamente con familiares u otras personas,





éstos deberán suscribir, con el usuario, el contrato antedicho, adquiriendo los firmantes, de forma solidaria, el compromiso de pago de la aportación económica que les corresponde, no cubierta por la Consejería.

El Reglamento de Régimen Interior recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se deben establecer en el mismo, de acuerdo con las indicaciones establecidas por la Consejería.

También 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. Este sistema de gestión deberá incluir la realización de al menos una encuesta anual de satisfacción a usuarios o representantes legales, sobre el funcionamiento del centro y los servicios prestados al residente, que con carácter anual será remitida a la Dirección General, sin perjuicio de la realización de las encuestas, que por parte de esta última se puedan llevar a cabo en el centro. En todo caso, dicha encuesta deberá contener al menos los siguientes ítems relacionados con la alimentación de los usuarios del centro residencial:

- a) Grado de satisfacción.
- b) Incorporación de sugerencias de residentes o representantes legales.
- c) Cantidad de comida.
- d) Presentación de los platos.
- e) Tiempo dedicado.

Asimismo, y sin perjuicio de las indicaciones que a tal efecto pueda realizar la Administración durante la ejecución del contrato, el plan de calidad del centro deberá establecer, al menos, los siguientes indicadores relacionados con la prevención, monitorización y calidad de la atención relacionada con las úlceras por presión (en adelante UPP):

- a) Nº de personas por cada 100 a quienes se ha valorado el riesgo de UPP.
- b) Porcentaje de personas con riesgo medio y alto que han desarrollado UPP sobre el total de las personas que viven en la residencia y que tienen riesgo medio o alto.
- c) Porcentaje de personas con riesgo bajo que han desarrollado UPP sobre el total de las personas que viven en la residencia y que tienen riesgo bajo.
- d) Número y porcentaje de personas encamadas que han desarrollado UPP.
- e) Número de personas que han tenidos dos o más úlceras UPP durante el año sobre el total de las personas que han vivido en el centro durante todo el año.
- f) Número de personas que han desarrollado UPP de grado I sin existir factores de riesgo y porcentaje sobre el total de personas que han vivido en el centro.





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

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

1. Todas las plazas ofertadas deberán estar autorizadas para su utilización por usuarios dependientes, y encontrarse en habitaciones individuales o dobles.
2. El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería las plazas adjudicadas en las fechas consignadas en la formalización del contrato derivado. Estas plazas deberán reunir las características citadas en el párrafo anterior.
3. Las residencias que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:
 - a) Atención médica diaria con presencia física de lunes a viernes y los fines de semana localizable. Esta atención se prestará preferentemente por médico geriatra.
 - b) Cuidados de enfermería con presencia física de lunes a domingo, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio.
 - c) La plantilla de gerocultores deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego con la frecuencia y calidad exigida, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo.
 - d) Se deberá disponer de personal asistencial (terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales y fisioterapeutas) y opcionalmente de psicólogos y animadores socioculturales, con titulación, experiencia y número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.
 - e) En todo caso se garantizará la presencia física, de lunes a viernes, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:
 - Entre 1 y 50 plazas ocupadas:
 - Fisioterapeuta: 4 hs. diarias
 - Terapeuta Ocupacional: 4 hs. diarias
 - A partir de 51 plazas ocupadas, la presencia física descrita anteriormente se incrementará en dos horas diarias por cada 25 plazas ocupadas o fracción.
4. El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure las siguientes ratios:
 - 0,47, sumando a todos los profesionales de atención directa: director, médicos, enfermeros, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador social, psicólogo y animador sociocultural, éstos dos últimos cuando los haya.
 - 0,33, de gerocultores.





-0,15, sumando a todos los profesionales encargados de la limpieza, cocina y mantenimiento.

En el cálculo de la ratio se incluirá el personal citado en cada caso, 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 cada centro.

En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios de la residencia. 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.

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

6. 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. Se incluirá especialmente un plan de formación en el "Modelo de Atención 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.

IX.- COSTE DEL SERVICIO

1.- El coste del servicio queda fijado por el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día.

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

X. PLAN DE CONTINGENCIAS

Deberá ser elaborado, implantado y actualizado por el adjudicatario, durante toda la duración del contrato y así como remitido anualmente a la Dirección General y registrado por ésta.





El Plan de Contingencia por Emergencias es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.

La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- 1- Contingencia/s contemplada/s.
- 2- Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
- 3- Clasificación de residentes.
- 4- Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5- Organigrama estructura de personal
 - a. Listado de sustitución de mando.
- 6- Inventario de equipos de protección individual, tanto sanitarios como laborales, material para desinfección, etc., sin perjuicio de una posible provisión por parte del ámbito sanitario de equipos de protección individual sanitario y de prevención de riesgos laborales.
- 7- Sectorización y aislamiento:
 - a. Creación de zonas verde y roja.
 - b. Redistribución espacial
 - c. Asignación de personal sin rotación a las distintas zonas
 - d. Identificación de las zonas de tránsito y de descontaminación
- 8- Protocolos:
 - a. Clasificación y sectorización
 - b. Información a familias
 - c. Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración
 - d. Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores
 - e. Protocolo de contratación y organización de personal
 - f. Protocolo de formación a los trabajadores
 - g. Protocolo de limpieza y desinfección
- 9- Documentación:
 - a. Comunicaciones e instrucciones de la administración.
 - b. Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

XI.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. 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.





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 del servicio asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la D.G de Atención al Mayor y a la Dependencia, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en las cláusulas administrativas y en el Anexo.

2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del Director del servicio, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3. En la organización y funcionamiento de la residencia deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del Director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería.

4. El adjudicatario 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 al presente contrato.

5. 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.

Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Fdo.: Juan José García Ferrer

