



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA RESIDENCIA DE MAYORES “SAN FRANCISCO DE ASIS”, CENTRO DE DÍA Y SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS, HOSTELERIA (RESTAURACIÓN) DEL CENTRO OCUPACIONAL Y VIVIENDAS TUTELADAS (TOLEDO).**

<b>1. OBJETO DEL PLIEGO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO Y SUS DEPENDENCIAS.....</b>	<b>2</b>
<b>3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE INTEGRAN LA GESTIÓN DE LA RESIDENCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>5.- PROTOCOLOS DE FUNCIONAMIENTO.....</b>	<b>13</b>
<b>6.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>7.- RÉGIMEN INTERIOR.....</b>	<b>17</b>
<b>8.- MEDIOS PERSONALES QUE DEBE APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.....</b>	<b>17</b>
<b>9.- FORMACIÓN DE PERSONAL.....</b>	<b>31</b>
<b>10.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>11.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS RESIDENTES.....</b>	<b>32</b>
<b>12.- OBLIGACIONES, MEDIOS MATERIALES Y COMUNICACIONES A CARGO DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA .....</b>	<b>34</b>
<b>13.- INSTALACIONES, BIENES Y MATERIAL QUE APORTA LA ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>14.- CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>37</b>





## 1. OBJETO DEL PLIEGO.

El presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas, contenido y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa o entidad que resulte adjudicataria del contrato de concesión de servicios para la gestión integral de la Residencia de Mayores “San Francisco de Asís”, del Centro de Día y Estancia Diurnas y del servicio de hostelería (restauración) del Centro Ocupacional “Reina Sofía” y Viviendas Tuteladas del Ayuntamiento de Consuegra.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO Y SUS DEPENDENCIAS.

La RESIDENCIA DE MAYORES “SAN FRANCISCO DE ASÍS” se encuentra ubicada dentro del complejo situado en la calle Fray Fortunato Romeral número 3 de Consuegra (Toledo), con referencia catastral número 7781001VJ4678S0001IZ, cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento de Consuegra. Cuenta con una capacidad de **35 plazas** residenciales para personas mayores, encontrándose el centro totalmente equipado para la prestación del servicio.

Los servicios objeto de contratación son los siguientes:

- Dirección y administración de la Residencia.
- Atención a la salud y de auxiliares sanitarios.
- Atención social.
- Animación sociocultural.
- Limpieza.
- Lavandería.
- Mantenimiento.
- Restauración.
- Peluquería.
- Podología.

El CENTRO DE DÍA Y ESTANCIAS DIURNAS, situado en el Edificio Centro Cívico ubicado en la calle Gumersindo Díaz Cordovés número 6 de Consuegra (Toledo), cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento de Consuegra, cuenta con una capacidad de **40 plazas** para personas mayores de 60 años, encontrándose el centro totalmente equipado para la prestación del servicio.

Según datos catastrales, el inmueble ubicado en la calle Gumersindo Díaz Cordovés número 6 de Consuegra (Toledo), cuya referencia catastral es la número 8083016VJ4688S0001AW.

Este recurso asistencial ofrece una atención integral a los mayores, ya que también presta servicio de Estancias Diurnas, lo que supone un recurso a disposición de jubilados y pensionistas de la localidad.

En este centro, y tal y como su nombre indica, se prestarán dos servicios bien diferenciados: el Servicio de Estancias Diurnas (SED) y el Centro de Día.

El **Centro de Día y Servicio de Estancias Diurnas** es un recurso dirigido a las personas mayores que presentan cierto grado de dependencia a la hora de realizar algunas funciones básicas de su vida diaria. Una sala de terapia ocupacional, gimnasio, sala de descanso, sala de podología y despacho de dirección son las dependencias que componen este recurso que ofrecerá un completo servicio de alimentación a los usuarios además de una especializada atención terapéutica, rehabilitadora y psicosocial.





En él, podrán desarrollar diversas actividades recreativas y lúdicas, además de disfrutar de un servicio de cafetería – servicio cubierto por trabajador por cuenta ajena - y comedor. Como complemento a estos servicios, se organizarán actividades diversas como viajes, excursiones o bailes, entre otras.

El Centro de Día y Servicio de Estancias Diurnas, cuya superficie supera los 1.000 metros cuadrados, consta de dos plantas. En la planta baja, se encuentra el control, una sala de lectura y otra sala polivalente. Asimismo, dispone de barra social, cocina, almacén, cuarto de basuras y de limpieza, vestuarios y aseos.

En la primera planta, se ubican una sala de descanso, un gimnasio, una sala para terapia ocupacional, podología y botiquín, sala de informática, una sala de reuniones, almacén, vestuarios y aseos, además de los despachos del personal de Servicios Sociales.

El servicio de HOSTELERIA (RESTAURACIÓN) DEL CENTRO OCUPACIONAL Y VIVIENDAS TUTELADAS se realiza en las cocinas del Servicio de Estancias Diurnas de lunes a viernes. Los sábados, domingos y festivos el servicio se realiza en las cocinas de la Residencia de Mayores “San Francisco de Asís” de Consuegra, realizando el personal de turno en cocina la elaboración, preparado, empaquetado y distribución del producto. La distribución de las comidas se lleva a cabo entre las 11:00 horas y las 12:45 horas.

El funcionamiento de las actuaciones señaladas se delega en la empresa adjudicataria, siendo corresponsable en la prestación de un servicio público. El presente pliego constituye un documento de referencia básica para la organización y dispensación de las prestaciones, que siempre se realizará, de acuerdo a la normativa vigente y con la finalidad de conseguir el mayor bienestar posible y la mayor calidad de vida para las personas usuarias.

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

La empresa concesionaria deberá garantizar y cumplir las condiciones funcionales de la Residencia de Mayores y del Centro de Día y Estancias Diurnas de Consuegra, y especialmente:

- Deberá garantizar los derechos legalmente reconocidos a las personas usuarias del Centro, recogidas en derechos y libertades que se recogen en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución judicial y el respeto a la dignidad de la persona. La entidad adjudicataria deberá garantizar una atención integral de las personas usuarias del centro, sin que pueda producirse discriminación en el tratamiento por razón de edad, sexo, religión, opinión, orientación sexual o cualquier otra condición, circunstancia personal o social, atendiendo prioritariamente a la prevención y autonomía de las personas mayores.
- Deberá garantizar el mantenimiento, en todo momento, de las condiciones materiales de calidad del centro y las condiciones funcionales, entre ellas, las de recursos humanos recogidas en el punto número 8 Medios personales del presente pliego que debe aportar la entidad adjudicataria. Asimismo, deberá garantizar la adaptación a las sucesivas normas europeas, estatales y autonómicas que se aprueben durante la duración del contrato y que tengan relación con la prestación de estos servicios, los derechos de las personas usuarias y beneficiarias, condiciones de edificación, recursos materiales y técnicos, derechos del personal y todas aquellas cuestiones que afecten a la óptima prestación de los servicios. Se valorará positivamente la mejora de las condiciones a partir de las normativas vigentes.





#### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE INTEGRAN LA GESTIÓN DE LA RESIDENCIA.**

A continuación, se detallan las características y contenido de las prestaciones en cada uno de los servicios que componen la gestión, sin perjuicio de las funciones detalladas en el punto número 8. Medios Personales del presente pliego, que debe aportar la entidad adjudicataria.

##### **4.1.- Servicios generales.**

###### **4.1.1. Servicio de dirección y administración de la Residencia:**

Comprenderá, entre otros, asuntos de planificación, organización, administración, coordinación y evaluación de los servicios.

Realizará tareas técnicas con objetivos definidos y alto grado de exigencia en autonomía, iniciativa y responsabilidad. Sus funciones suponen la integración, coordinación y supervisión de funciones realizadas por el conjunto de colaboradores de la unidad funcional.

Será el/la directora/a quien supervisará la comunicación al Ayuntamiento de Consuegra inmediatamente cualquier anomalía en el funcionamiento del centro así como las bajas y altas de las personas usuarias producidas.

Los documentos técnicos que se desarrollan en esta área facilitarán el compendio, la integración, coordinación y síntesis de los programas y protocolos incluidos en otras áreas funcionales de la residencia, siendo el director el responsable de su ejecución de forma directa o delegando en el/la gobernante/a.

###### **4.1.2.- Servicios de atención a la salud y de auxiliares sanitarios.**

Comprenderán tanto la atención médica, geriátrica, rehabilitadora y cuidados sanitarios sin perjuicio de la utilización, siempre que sea necesario, de los servicios sanitarios del sistema de salud al que pueda estar acogida la persona usuaria del centro.

Incluye servicios y programas para la promoción, la prevención, el mantenimiento y la asistencia a la salud de cada persona usuaria del centro, así como su adaptación a los cambios y situaciones de urgencia. Se integran también en esta área los servicios de rehabilitación fisioterapéutica, de terapia ocupacional y cognitiva, de enfermería, farmacia y ayuda en las actividades básicas de la vida diaria.

Se hace necesaria la distinción en el servicio entre válidos y dependientes, ya que la atención sanitaria precisada es distinta, sin trascendencia en diferenciación de costes trasladables al Ayuntamiento usuario.

La residencia deberá contar con servicios médicos propios complementarios a los del sistema sanitario público, que garanticen la atención suficiente y continuada.

Se garantizará una asistencia de calidad comprobada (mediante encuestas de satisfacción, situaciones dadas, etc.) durante todos los turnos.

La residencia contará con el personal probadamente adecuado para la atención directa y continuada de las personas usuarias durante las 24 horas del día en función de los turnos establecidos.

Las tareas a desarrollar serán las siguientes:





- Actividades y/o programas de prevención y promoción de la salud en general y fomento de estilos de vida saludable.
- Atención médica en sus distintos niveles: Gestión de las condiciones y situaciones de salud de las personas usuarias, diagnóstico, seguimiento, supervisión de las personas con enfermedades crónicas, procesos agudos y/o patologías específicas sin menoscabo de la atención proporcionada por los centros y servicios pertenecientes al sistema público de salud.
- Protocolos de actuación para las personas usuarias atendiendo a sus enfermedades más frecuentes y a los síndromes geriátricos.
- Atención de enfermería continuada, incluyendo la valoración, intervención y seguimiento de protocolos sanitarios, así como la administración y control de medicamentos.
- Plan de cuidados personales para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Programa de fisioterapia con actividades de prevención de la inmovilidad y tratamiento de las enfermedades prevalentes.
- Programa de terapia ocupacional con actividades de psicomotricidad, entrenamiento en actividades de la vida diaria, terapias cognitivas, logoterapia, acondicionamiento del entorno, ayudas técnicas, etc.
- Participación en los planes, programas y actividades para las personas mayores que impulsa el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).
- Atención y cuidado de los pies e intervenciones de podología básica.
- Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva encaminadas al mantenimiento y mejora de la salud, así como las de medicina asistencial, supervisión del estado de salud, organización de la farmacia y control individual de la medicación, cuidado y atención en períodos de enfermedad común o por necesidades sanitarias especiales que no supongan ingreso en centro sanitario, etc. Todo ello sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del sistema público de salud pertinentes.
- Traslados y acompañamiento a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del sistema de salud que correspondan y de recabar la colaboración de familiares o personas allegadas.
- Cumplimiento de los procesos, protocolos y manuales a seguir, que se encontrarán en papel en lugar accesible y debidamente detallados, siendo conocidos por todo el personal sanitario.
- En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado, sean encomendadas por tener relación con las señaladas anteriormente o aparezcan especificadas en el punto número 8 Medios Personales del presente pliego, que debe aportar la entidad adjudicataria.

#### 4.1.3.- Servicios de atención social.

Comprenderán actividades de ocio y tiempo libre, integración y participación y comunicación con familiares,





incluyéndose la valoración de las circunstancias sociales de las personas usuarias, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, con especial atención a la animación sociocultural y las relaciones con las familias de las personas usuarias.

Este servicio se dirige a las personas residentes de la Residencia y a sus familiares y comprende las acciones encaminadas a fomentar el bienestar social, la mejora de la calidad de vida, los seguimientos y atenciones.

También se incluyen las comunicaciones y gestiones realizadas con los Organismos Públicos mientras que dura la estancia del residente en el centro. Comprende las siguientes actuaciones:

#### Intervención en el pre-ingreso:

Al conocer la adjudicación de un nuevo residente, el/la directora/a se pondrá en contacto a través del teléfono facilitado, citando al familiar para que acuda a la entrevista de preingreso para hacerle entrega de la documentación y enseres que deberán preparar para el ingreso y abrir la Ficha de Alta. Dicha ficha va anexa a su alta en el programa Resiplus (o similar) y se convertirá en el documento que informará al resto de los departamentos de la Residencia. Dependiendo de la información recogida se asignará habitación y mesa de comedor, las cuales vendrán condicionadas por perfil y disponibilidad.

Se acordará fecha y hora del ingreso, a la vez que se informará sobre el empadronamiento y la obligación de tramitarlo en caso que deseen iniciar los trámites de incapacitación desde los juzgados de Toledo.

En esta entrevista se realiza un recorrido por las zonas habilitadas del Centro.

Después, se llevará a cabo la entrevista de ingreso, donde se recogerá la documentación solicitada y se cumplimentarán y firmarán los impresos del Centro (Reglamento de Régimen Interno, Ingreso Voluntario, documento de Permisos y Autorizaciones, Ficha de Familiares, Empadronamiento, Hoja multidisciplinar de cuidados y solicitud de historia clínica y traslado de facultativo médico, así como cualquier otra documentación necesaria)

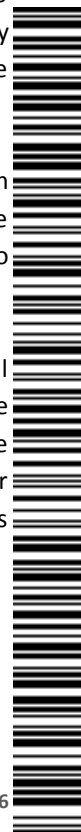
Tras esta primera parte se realizará la Historia Social inicial para después ser acompañados hasta el departamento médico. Por último, se formaliza el alta de nuevo residente, registrándolo en el Libro de registro de altas y bajas y cumplimentando la ficha para el departamento de recepción (ficha de familiares, ficha de información en caso de defunción, fotocopia del DNI y póliza de defunción).

Junto con el gobernante/a, se acompaña a la persona residente y sus familiares a la habitación y se explicarán normas de uso. Se comprueba que las pertenencias estén etiquetadas, inventariando las mismas a la vez que se colocan. Se identifica la habitación con el nombre de la persona residente. Los familiares firman el primer inventario que se realiza en su presencia. Este registro se irá modificando si fuera necesario.

Los datos relativos a la valoración realizada por el Área Social y el Área Sanitaria son transmitidos a al gobernante/a. Con ellos, el gobernante/a será el encargada de rellenar la Ficha de cuidados integrales, que tiene como función principal recoger todos los datos relevantes que deba saber el equipo de gerocultoras, a esta hoja se van anexando el resto de registros que, según la Hoja multidisciplinar, serán necesarios para atender correctamente a la persona residente. Reflejará todos los cambios que acontecen a la persona y sus correspondientes cuidados básicos.

Se revisará periódicamente en las reuniones de incidencias y seguimientos de los PIAP.

#### Adaptación:





Esta fase abarca los 30 primeros días de la estancia en la residencia y conllevará las siguientes actuaciones: Observación directa, recogida de información con otros profesionales y en los libros de incidencia, necesidad de entrevistas formales con residentes y familiares y contactos telefónicos o presenciales con familiares.

La información recogida permitirá evaluar el proceso de afrontamiento de la persona residente y la familia de la nueva situación, así como el proceso de acogida, ingreso y adaptación realizada por el Centro.

Una vez transcurrido el mes, la persona consolidará su derecho a la plaza, adquiriendo la condición de usuaria.

#### Atención a la persona residente durante su estancia en la Residencia:

La atención a las personas usuarias perseguirá siempre los siguientes objetivos: conseguir un bienestar social, facilitar la convivencia e integración, proporcionar apoyo emocional, fomentar la participación en las actividades del centro y resolver las dificultades.

Se llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- Apoyo en hospitalizaciones.
- Atención en fase terminal y proceso de duelo.
- Atención a consultas e incidencias.

#### Bajas:

Las personas residentes podrán causar baja en el Centro por tres motivos: traslado, baja voluntaria y éxitus.

Siempre que se produzca alguna baja se ha de poner inmediatamente en conocimiento del responsable del contrato del Ayuntamiento de Consuegra.

#### **4.1.4.- Servicio de animación sociocultural.**

El centro propiciará la relación entre las personas usuarias y sus familiares o personas allegadas facilitando las visitas y organizando actos y encuentros colectivos.

La entidad adjudicataria prestará especial atención a la comunicación con las familias o personas cuidadoras habituales. Con este fin, periódicamente y de acuerdo con las prescripciones establecidas por la dirección del centro, facilitará información sobre la situación, evolución y adaptación de las Personas usuarias.

Se proporcionará el apoyo y/o ayuda necesaria para la utilización de los servicios comunitarios de ocio y tiempo libre, esparcimiento y recreo.

El personal técnico en actividades socio-culturales ha de realizar su actividad en coordinación con otros/as profesionales dentro del Plan de cuidados y atención al personal usuario interviniendo, organizando y ejecutando de forma cualificada actividades culturales, sociales, educativas y recreativas.

El servicio de animación sociocultural desarrollará principalmente sus tareas en las áreas de la cultura física, humanidades y de recreación (bolos, petanca, billar, bingo, naipes, etc.) promoviendo actividades socioculturales, formativo-educativas, de difusión, artísticas, lúdicas y que abran el centro al resto de la comunidad. Las actividades se llevarán a cabo tanto dentro: conferencias, mesas redondas, jornadas, tertulias, exposiciones, cineforum,





confección de periódicos, talleres, etc., como fuera del centro: visitas a centros oficiales, exposiciones, representaciones teatrales, cine, conciertos, cooperación con iniciativas comunitarias entre otras muchas otras actividades.

Las actividades programadas en el exterior se realizarán siempre teniendo en cuenta las necesidades de cada usuario garantizando su atención social y sanitaria, con medios materiales y humanos, tanto en los traslados como durante la actividad.

Debido a las oportunidades de ocio que ofrece el municipio y contando siempre con un vehículo adaptado, se programarán fuera del centro, al menos, las siguientes actividades:

- Acudir a los eventos municipales que puedan ser de interés sociocultural o de ocio. (mínimo 10 eventos anuales).

#### 4.1.5.- Servicio de limpieza.

Este servicio incluye los trabajos de limpieza de todas las dependencias, mobiliario y enseres que pertenezcan al Centro o a los residentes y se realizará todos los días del año de 8:00 a 22:00 horas. Contará con personal con responsabilidad dependiente del/la gobernante/a o la Dirección.

La entidad adjudicataria atenderá con la urgencia requerida las necesidades especiales que puedan surgir dadas las características de las personas usuarias, así como las derivadas de otras incidencias coyunturales o extraordinarias que afecten a la limpieza del centro.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de realizar un uso adecuado y de efectuar reparaciones y mantenimiento del equipo inventariable, así como de reponer el material fungible. En cuanto a los suministros de limpieza se dará prioridad al comercio local y de proximidad sobre cualquier otro.

La limpieza y desinfección se ejecutará empleando los productos y procedimientos más apropiados para cada dependencia superficie y operación, con el fin de mantener un nivel de salubridad e higienes óptimo.

La frecuencia de limpieza de habitaciones compondrá diariamente barrido y fregado de suelos, desinfectado cuartos de baño, vaciado de papeleras, arreglo de camas, limpieza polvo y recogida de ropa sucia, y quincenalmente limpieza de cristales.

Las habitaciones de medicina, enfermería, farmacia, comedores, cocina, despensas, salas de estar, dirección, aseos y baños tendrán la consideración de habitaciones de residentes, por lo tanto, idéntico tratamiento en cuanto a la prestación del servicio.

La zona de calderas tendrá una limpieza mínima mensual y el tanatorio quincenalmente y según demanda.

La frecuencia de otras actividades de limpieza será la siguiente:

- Suelos: La totalidad del suelo del centro se limpiará diariamente mediante fregado (abrillantado, si es el caso, trimestral) y se desinfectarán semanalmente.
- Inodoros y duchas: De forma ordinaria se efectuará, al menos, una vez al día y en todas las ocasiones que, a juicio de la dirección, se considere necesario.
- Cristales: Se limpiarán una vez por semana en su cara interior y una vez al mes por ambas caras.







- Techos: La limpieza se hará una vez al año.
- Espacios de Recepción: La limpieza se efectuará por la mañana y por la tarde.
- Los cristales de las puertas de entrada se limpiarán diariamente por ambas caras.

#### 4.1.6.- Servicio de lavandería.

Llevará a cabo las actuaciones de lavandería, clasificación, repasado y pequeños arreglos (cremalleras, zurcidos, etc.) planchado y cuidado de ropa incluyen la ropa personal de las personas usuarias, la ropa de cama, aseo y comedor (mesa y cocina), los uniformes del personal y la ropa de camillas, así como las cortinas, estores, mantas, colchas y otros elementos textiles y decorativos pertenecientes.

Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación. A tal objeto deberá lavarse por separado toda la ropa que así lo precise. El adjudicatario será responsable de los daños y deterioros que el personal encargado de este servicio pudiera ocasionar en las distintas prendas de vestir de las personas usuarias y ropa en general, pudiendo exigirsele, a criterio del Ayuntamiento de Consuegra, su reposición o la correspondiente cuantía.

Los materiales a emplear en los servicios de lavandería serán por cuenta del contratista, debiendo procurar que en todo momento se disponga de los productos necesarios que garanticen la buena calidad del servicio. En cuanto a los suministros de lavandería se dará prioridad al comercio local y de proximidad sobre cualquier otro.

La frecuencia de las actividades de lavandería será la siguiente:

- Las sábanas y las toallas se cambiarán, al menos, dos veces por semana.  
Esta frecuencia podrá incrementarse a criterio de la dirección del centro por causas justificadas.
- Los manteles, servilletas y ropa de cocina se cambiarán diariamente.
- Las prendas de vestir interiores (calcetines, camisetas y prendas íntimas) se lavarán diariamente y el resto de ropa de vestir de calle con la periodicidad que se precise. También se atenderá la limpieza de los elementos de vestido y/o uso privado de las personas usuarias (calzado, ayudas técnicas, sombreros, etc.) siempre que su situación así lo requiera.
- Las cortinas, estores, mantas y otros elementos textiles o decorativos se limpiarán mensualmente.
- Las prendas se trasladarán a la lavandería para el lavado, planchado y repaso, reponiéndose, como norma general, en los dos días siguientes. También se trasladará a la lavandería cualquier prenda que resulte manchada o deteriorada en el momento en que se detecte.
- Se tendrá especial cuidado en la identificación de las prendas de vestir de las personas usuarias que será debidamente marcada. El marcado de ropa será por cuenta de la entidad.
- Con carácter previo al planchado y redistribución de la ropa se procederá al repaso y cosido de la que se encuentre deteriorada.





#### 4.1.7.- Servicio de mantenimiento.

Los trabajos a prestar por la empresa adjudicataria comprenden el mantenimiento conductivo, preventivo, correctivo, modificativo y reglamentario de:

- Instalación de calefacción y ACS, con depósito de gasoil.
- Instalación combustibles derivados del petróleo, red y depósito.
- Instalación de GLP, redes y depósitos (bombonas).
- Instalación BT y grupo electrógeno.
- Instalación de climatización y aire acondicionado.
- Instalación de PCI: detección, extinción, así como sistemas de emergencia y evacuación.
- Depósito y grupo presión de emergencia.
- Instalación y cámaras frigoríficas.
- Ascensores y montacargas.
- Instalación de pararrayos.
- Recipientes a presión.
- Instalación de fontanería.
- Redes y equipos de telefonía, datos(internet), televisión y medios audiovisuales.
- Instalaciones y equipos de vigilancia, seguridad y megafonía.
- Red de saneamiento, con fosa séptica y equipo de bombeo.
- Instrumentos metrológicos.
- Reparación de redes y puntos eléctricos, electrónicos y de iluminación.
- Reparación de redes de Agua fría y ACS.
- Mantenimiento y reposición de jardines (y jardineras), y del conjunto de la parcela.
- Programas de desinsectación, desinfección, desratización y desparasitación de todas las dependencias.
- Tratamiento anti legionella en redes de agua.
- Mantenimiento de cubiertas, canalones y bajantes, reparación de partesdeterioradas y de posibles humedades provenientes de ellas.
- Revisiones periódicas de los diferentes elementos del edificio, persiguiendo la detección precoz de los efectos y la reparación de los mismos. Este apartado se refiere a la estructura, paramentos, cerramientos, cubiertas y redes de saneamiento.
- Conservación y reparación de espacios, superficies y materiales mediante trabajos de albañilería, carpintería y pintura.
- Traslados y pequeñas reparaciones de mobiliario y enseres, incluyendo montaje y desmontaje.
- Colocación y mantenimiento de señalización y cartelería de información, así como de elementos decorativos.
- Otros que sean necesarios para el funcionamiento de la actividad.

Tipos de mantenimiento a realizar por la empresa adjudicataria:

- Mantenimiento conductivo: Revisión de inmueble e instalaciones, detectando anomalías que no impiden el funcionamiento.
- Mantenimiento preventivo: Mantenimiento inmueble y de instalaciones, mediante actuaciones programadas tendentes a optimizar el funcionamiento, pudiendo incluir la sustitución de partes desgastadas que hayan perdido su funcionalidad.
- Mantenimiento correctivo: Reparaciones y, en su caso, sustitución de piezas o de equipos que han dejado de funcionar, incluyendo la sustitución de partes rotas u obsoletas que hayan perdido su funcionalidad. Será





mantenimiento correctivo extraordinario si afecta a elementos principales de la instalación o inmueble y se considerará ordinario en caso contrario.

- Mantenimiento reglamentario (según normativa): Revisiones periódicas por organismos técnicos autorizados

La empresa adjudicataria garantizará la realización de todas las tareas de mantenimiento, puesta en marcha, modificación y/o pequeñas mejoras del equipamiento e instalaciones del Centro.

Contará con un responsable directo de la explotación y mantenimiento de todas las instalaciones del centro y programará el trabajo a realizar coordinando y controlando el trabajo realizado por las firmas externas contratadas cuando así este previsto en el protocolo de actuación del centro.

También formará parte de sus funciones el montaje y mantenimiento de las instalaciones del edificio y puesta en servicio de las mismas, optimizando los medios disponibles con la calidad requerida y cumpliendo la reglamentación vigente.

Además de cumplir los requisitos exigidos en la legislación vigente en materia de seguridad, se prestará especial atención al mantenimiento, conservación y reparación, en su caso, del mobiliario, instalaciones y locales, con el fin de evitar su deterioro, así como al conjunto de máquinas, calderas, instalaciones o instrumentos que entrañen algún riesgo potencial, que deberán ser manipulados exclusivamente por personal autorizado.

La empresa adjudicataria deberá encargarse del mantenimiento técnico legal a través de empresas homologadas que certifiquen las revisiones periódicas en cumplimiento de la normativa vigente de las instalaciones de calefacción, electricidad, metrología, ascensores, instalaciones frigoríficas, recipientes y conducciones a presión, sistemas de emergencia y evacuación, instalaciones de vacío, oxígeno, gas y otros combustibles, control de legionela, desinfección, desratización, desinsectación y desparasitación, aire acondicionado, así como todas aquellas instalaciones, maquinaria o procesos que lo requieran.

Del resultado de las distintas revisiones e inspecciones que se realicen la entidad adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Consuegra copia del documento justificativo del cumplimiento o incumplimiento reglamentario emitido por el organismo o entidad responsable de dichas actuaciones. La entidad adjudicataria asegurará la realización de las mismas dentro de los plazos establecidos.

En cuanto a los suministros de mantenimiento se dará prioridad al comercio local y de proximidad sobre cualquier otro.

#### **4.1.9.- Servicio de restauración.**

Comprenderá la manutención alimentaria de los residentes, que estará formada por cuatro comidas diarias y cinco para los residentes a los que por su estado de salud los servicios médicos así lo aconsejen. Además del menú ordinario se confeccionarán dietas especiales en función de las necesidades de los residentes.

Se ocupará de la organización, distribución y coordinación de todo el personal adscrito a la cocina así como de la elaboración y condimentación de las comidas, con sujeción al menú y regímenes alimentarios que propondrá para su aprobación a la dirección del centro y supervisión del departamento médico o nutricionista. Cumpliendo estrictamente la normativa sanitaria vigente.

En cuanto a los suministros de alimentación se dará prioridad al comercio local y de proximidad sobre cualquier otro.





#### 4.1.9.1- Dietas y menús.

Las dietas y menús se compondrán de:

- Desayuno: leche sola o con café, cereales, cacao, infusiones, mantequilla y mermelada individual, galletas, pan o bollería y fruta.
- Comida: primer plato variado, alternando legumbres, pastas, sopas, hortalizas, verduras, patatas, etc.; segundo plato: carnes, pescados variados, huevos, etc., con guarnición; postre compuesto de frutas variadas naturales o en almíbar, flan, natillas, helados, yogur, etc.
- Merienda: Leche sola o con café, cereales o cacao, infusiones, zumos y galletas, fruta, yogur, etc.
- Cena: primer plato alternando sopas, hortalizas, verduras, purés, etc.; segundo plato alternando huevos, tortillas, pescados, carnes, etc.; postre, con la misma composición que en la comida

A media mañana se servirá una pieza de fruta, yogur, zumo o gelatina a la totalidad de las personas usuarias del centro, prestando especial atención a las personas diabéticas y a las indicaciones efectuadas por el personal de los servicios sanitarios.

Dos veces a la semana, como mínimo, será obligatoria la inclusión en el menú de carne y pescado fresco.

Los ingredientes anteriormente señalados tienen carácter orientativo. Las entidades licitadoras podrán introducir en sus ofertas las variaciones que estimen oportunas, considerándose especialmente las que contemplen los hábitos alimenticios de la población del área de influencia del Centro, siempre con supervisión del/la nutricionista y con posible supervisión por parte de la persona responsable del contrato.

En ausencia de contraindicación médica, las personas usuarias pueden tomar un vaso de vino en las comidas.

El responsable del contrato recibirá informes trimestrales de los menús de la residencia, así como posibles variaciones, quejas o sugerencias sobre la calidad o la cantidad de las personas usuarias, teniendo capacidad de influir en las acciones sobre los mismos.

#### 4.1.9.2- Alimentos extra y peticiones autorizadas.

Se elaborarán platos extra, fuera de los horarios habituales, cuando así se estipule por la dirección del Centro, con ocasión de circunstancias especiales como cumpleaños, celebraciones, actos públicos organizados por el centro, etc.

Se facilitará servicios extra a cualquier persona usuaria que lo requiera a criterio del personal sanitario.

La entidad adjudicataria recibirá la petición de servicios, tanto de dietas como de alimentos extra por los canales que se determinen a tal efecto, no pudiendo suministrar los servicios solicitados por canales diferentes, ni bebidas o comidas a las personas usuarias o a otras dependencias del centro.

La entidad deberá preparar, previa petición, comidas para familiares o visitantes de las personas usuarias, las cuales serán abonadas al precio previamente estipulado por el Centro y autorizado por el Ayuntamiento.





#### 4.2.- Otros servicios.

##### 4.2.1.- Servicio de peluquería:

Se prestará a todos los residentes un servicio de peluquería una vez a la semana en el propio centro, cuyo importe será satisfecho conforme a las tarifas que se establezcan para tal fin, siempre con el visto bueno del Ayuntamiento de Consuegra.

##### 4.2.2.- Servicio de podología (no básica):

Se prestará a los residentes que soliciten y necesiten un servicio de podología una vez a la semana, cuyo importe será satisfecho conforme a las tarifas que se establezcan para tal fin, siempre con el visto bueno del Ayuntamiento de Consuegra. sin perjuicio del servicio de podología básica que la entidad adjudicataria habrá de prestar obligatoriamente.

#### 5.- PROTOCOLOS DE FUNCIONAMIENTO

Los siguientes protocolos, así como cualquier otro impuesto por la entidad adjudicataria, serán trasladados al Ayuntamiento durante el primer mes de la entrada en vigor del contrato con la empresa adjudicataria. También se hará saber al Ayuntamiento de manera escrita si alguno de estos protocolos sufre variaciones en cualquier momento a lo largo del contrato.

- Atención al Ingreso. Deberá estar definido un sistema de información al ingreso y cada persona usuaria dispondrá de un/a profesional de referencia.
- Acogida e integración de las personas residentes en el centro. Deberá existir un protocolo de acogida e integración de las personas residentes al centro que incluirá recepción, presentación, visita al centro, ubicación en habitación y comedor, información y orientación en las horas inmediatas a su llegada, asignación del personal a la llegada y evaluación del grado de adaptación al centro.
- Protocolo de actuación terapéutica. Conjunto de actuaciones estructuradas, dirigidas a garantizar el cumplimiento terapéutico, farmacológico o no, prescrito a las personas usuarias, para promover, mantener o recuperar su estado de salud. Se inicia tras el ingreso y se extiende durante toda la estancia en la residencia.
- Protocolo de prevención y tratamiento de caídas. Conjunto de actuaciones que se realizan para prevenir las caídas de las personas usuarias, y en su caso, establecer las medidas técnicas y terapéuticas para corregir sus consecuencias una vez producidas.
- Protocolo de prevención y tratamiento de infecciones. Conjunto de actuaciones que se realizan tendentes a prevenir y tratar la presencia de agentes infecciosos que puedan repercutir en el estado de salud de las personas que viven, trabajan o visitan la residencia. El protocolo tiene como objeto, en lo que respecta a medidas preventivas y eliminación de riesgos laborales, a todas las personas que tienen presencia en el centro. Específicamente, en lo que se refiere al tratamiento, alcanza a las personas residentes con manifestación de algún proceso infeccioso.





- Protocolo de prevención y tratamiento de la agitación psicomotriz. Conjunto de actuaciones que se realizan tendentes a prevenir y tratar alteraciones del comportamiento de etiología variable, que se agrupan bajo este término y que se manifiestan por la presencia de actividad motora excesiva y desmedida que puede ir acompañada de comportamientos agresivos auto o heterolesivos.
- Higiene personal, aseo y baños. Conjunto de actuaciones que se realizan dentro de los apartados de higiene, aseo y cuidado personal, para conseguir las mejores condiciones de salud, imagen y defensa de la piel de la persona usuaria y por lo tanto para aumentar su calidad de vida, estado anímico, autoestima y relaciones sociales. Dichas actuaciones deben preservar en cualquier caso el mayor grado de autonomía, intimidad y dignidad.
- Protocolo de nutrición e hidratación. Conjunto de actuaciones que conforman el proceso por el cual se garantiza que las personas usuarias del centro reciben el correcto aporte de alimentos y líquidos, cubriendo sus necesidades específicas de nutrición. Dicho proceso contempla además los distintos tipos de dietas, la modalidad de presentación y la vía de administración. La responsabilidad del protocolo recae en el área de enfermería de la residencia. La persona responsable del protocolo debe estar debidamente designada. Las actuaciones pertinentes en cada fase del proceso corresponden a los y las profesionales de las categorías implicadas en la ejecución de las mismas.
- Medicación. Procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
- Protocolo de movilización. Conjunto de actuaciones que se realizan para prevenir y/o en su caso, corregir la disminución de la capacidad de las personas usuarias para ejecutar las actividades de la vida diaria (AVD) por deterioro de las funciones motoras, así como aquellas que impliquen levantar, mover o desplazar a aquellas personas usuarias que lo precisen. Dicha dificultad o impedimento, en función del grado de dependencia, viene determinado por el deterioro de las funciones motoras independientemente de su origen físico o mental.
- Protocolo de eliminación. Conjunto de actuaciones tendentes a prevenir, detectar, mejorar y cuidar los problemas de eliminación (orina y heces) de las personas usuarias de la residencia, para mejorar su calidad de vida, estado anímico, autoestima y relaciones sociales. Dichas actuaciones deben preservar en cualquier caso el mayor grado de autonomía, intimidad y dignidad.
- Protocolo de restricciones físicas. Conjunto de actuaciones que tienen como finalidad aplicar aquellas medidas terapéuticas necesarias y de carácter excepcional, mediante el uso de procedimientos físicos o mecánicos dirigidos a limitar los movimientos de parte o de todo el cuerpo de una persona usuaria.

Las personas sometidas a restricciones físicas se enfrentan a una pérdida de autonomía, dignidad y autoestima, por lo que se hace necesario aplicar estas medidas respetando sus derechos así como las consideraciones éticas y legales de su utilización.

- Protocolo de prevención de úlceras por presión. El tratamiento efectivo de las úlceras por presión implica a todos las personas cuidadoras. El equipo sanitario, ante pacientes de riesgo o cuando aparezca una úlcera, desarrollará un plan previamente organizado y perfectamente conocido por todos los miembros. En el momento





del ingreso, se realiza la historia de enfermería, incluyendo en la misma, un estudio detallado del estado general del paciente.

Dentro de este estudio se realiza una valoración del riesgo de úlceras que tiene dicho paciente; para ello se utilizará la escala de Norton. Todos los residentes con puntuación igual o inferior a 14 puntos son considerados como pacientes con riesgo de ulcerarse. Esta valoración se revisa periódicamente para detectar cambios en cualquiera de los apartados y poder poner en marcha las medidas preventivas. Estas medidas se llevan a cabo, además de en los pacientes que tienen una puntuación menor de 14 en la escala de Norton, en cualquier paciente que se prevea va a permanecer encamado durante más de 24 horas y que tenga la movilidad reducida.

- Traslado y acompañamiento a un centro asistencial. Se deberá 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.
- Protocolo de resolución de conflictos. Conjunto de actuaciones encaminadas tanto a evitar, como a resolver conflictos de convivencia entre personas usuarias, o de éstas o sus familiares con los y las profesionales y/o la residencia. Con el objetivo de prevenir las alteraciones de convivencia y de la vida diaria y los problemas derivados de estas para resolver los conflictos intentando alcanzar un acuerdo y regular la solución de los conflictos de forma lo más constructiva posible.
- Protocolo de fugas. Conjunto de actuaciones encaminadas a eliminar los riesgos de ausencia de la persona usuaria del recinto residencial, sin constancia del personal del centro (fugas) y, en su caso, intentar resolverlas en el menor tiempo posible para evitar los riesgos sobre la seguridad y salud de las mismas.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones. Incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
- Protocolo de atención al final de la vida.  
Conjunto de actuaciones encaminadas a proporcionar cuidados paliativos totales, activos y continuados, que mejoren la calidad de vida de las y los pacientes y sus familias cuando la enfermedad es avanzada, progresiva, incurable y sin posibilidad razonable de respuesta a tratamiento específico y/o ante la muerte inminente. Dichas actuaciones engloban en la mayoría de los casos el período de duelo
- Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción.  
Conjunto de actuaciones a adoptar ante la muerte de una persona usuaria entre las que se incluyen la tramitación de la propia defunción así como el apoyo necesario a la familia para afrontar la pérdida de su familiar con los objetivos de finalizar el proceso de atención a la persona usuaria, apoyar en el proceso de duelo a la familia, así como ayudar a la familia en los trámites correspondientes garantizando el cumplimiento de las voluntades anticipadas y los requerimientos que transmitan las familias y extender el abordaje de la intervención a profesionales y personas usuarias más cercanas a la persona usuaria fallecida.

### 5.1.- Documentación relacionada con las personas usuarias y su gestión.

En relación con el ingreso y las obligaciones contractuales, el ingreso deberá quedar plasmado en documento contractual en el que conste el consentimiento de la persona usuaria o, en su caso, de quien ejerza la tutela o responsabilidad legal, o de la autoridad judicial o la persona de referencia.

En el momento de ingreso de la persona usuaria en el centro, por parte del mismo se procederá a entregar el





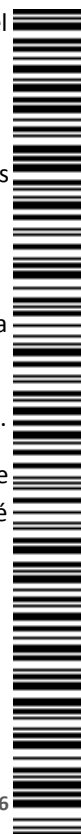
Reglamento Interior a la persona usuaria, a su familiar, persona de referencia o representante legal. A dicho documento contractual se añadirá un anexo firmado del protocolo a seguir en caso de fallecimiento, en el que aparecerá las indicaciones dadas por la persona usuaria y su familia o representación legal. En el caso de progenitores que convivan con sus hijos o hijas con diversidad funcional en el centro, será obligatorio que se determine de forma legal la manera de actuar con respecto al hijo o hija, en caso de que sobreviva a sus progenitores, así como los medios familiares y económicos destinados a su supervivencia y protección.

En el momento del ingreso se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar del estado de las personas usuarias, en función de los cuales se elaborará un programa individualizado de atención que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos asistenciales específicos susceptibles de evaluación en coordinación con el servicio de atención social.

Cada persona residente contará con un expediente individual en el que constará la información sobre las características y necesidades de atención de cada persona usuaria, así como la que pueda derivarse del programa que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del programa fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.

Con respecto al expediente individual contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Datos de identificación.
- b) Datos de los familiares, tutor responsable legal o persona de referencia.
- c) Fecha y motivo de ingreso.
- d) Acreditación del grado de dependencia reconocido, en su caso.
- e) Historia social.
- f) Historia psicológica.
- g) Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo de quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas, tratamiento y otras indicaciones.
- h) Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- i) Contactos mantenidos por el personal responsable de la residencia con familiares, tutores o responsables legales (frecuencia y objeto de los mismos)
- j) Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el Centro.
- k) Programación individual de desarrollo integral (biopsicosocial), ajustada a la edad y características de la persona usuaria y evaluación continuada de la misma.
- l) Contendrá una copia del documento contractual de ingreso, o, en su caso, autorización judicial de internamiento.
- m) En caso de progenitores convivientes en el centro con un hijo o hija con diversidad funcional, en el expediente deberá constar documento con las últimas voluntades relacionadas con ese hijo o hija, en caso de que esté incapacitado o los progenitores tengan su tutela legal.







## **6.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN.**

Podrán ser personas usuarias del Centro aquellas que reúnan los requisitos establecidos en el Reglamento del Servicio Público de la Residencia de Consuegra, de acuerdo con el régimen de prelación que en el mismo se establece.

## **7.- RÉGIMEN INTERIOR.**

En el plazo máximo de tres meses desde la firma del contrato el adjudicatario presentará en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Consuegra El Reglamento de Régimen Interior, que tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Derechos y deberes de las personas usuarias, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales en Castilla-La Mancha
- Normas específicas de convivencia.
- Horarios del Centro.
- Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.
- Participación de las personas usuarias y familiares en la planificación de actividades mediante la creación de órganos permanentes de participación y representación
- Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del centro.
- Una vez elaborado y aprobado el reglamento de régimen interior, se expondrá en los tablones de anuncios del Centro y se entregará un ejemplar del mismo a todas las personas usuarias.

## **8.- MEDIOS PERSONALES QUE DEBE APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

Los mínimos de personal que se detallan a continuación serán innegociables para toda la duración del contrato.

A dicho personal se le aplicará obligatoriamente el convenio colectivo de aplicación, así como otras medidas legales que supongan mejoras en sus condiciones laborales. Sólo procederá modificación para la mejora de las condiciones de convenios y legislación.

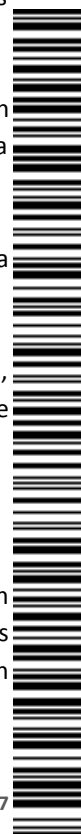
La empresa adjudicataria contratará el personal necesario, en número suficiente para garantizar la prestación efectiva de los servicios los 365 días del año con turnos de mañana, tarde y noche, y la consiguiente presencia mínima innegociable de personal del presente punto.

Debe quedar garantizada la atención necesaria durante las 24 horas del día, incluyendo la asistencia sanitaria a todas las personas residentes.

Cada trabajador/a deberá permanecer en su puesto de trabajo hasta que se realice el cambio de turno, comunicando cualquier incidencia que se produzca durante el mismo. Existirá una hoja de control de asistencia que será firmada por toda la plantilla al comienzo de su turno de trabajo.

El personal solicitado en cada servicio por turno se entiende de presencia física en el centro.

Se garantizará el cumplimiento de la legislación vigente: se asumirá la legislación europea, nacional y autonómica en el ámbito del empleo, se cumplirá los requisitos de la norma SA-8000 y se respetará los instrumentos internacionales listados en ella de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, así como La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de los Derechos de la Infancia de Naciones Unidas.





El centro contará con los servicios administrativos necesarios para garantizar el correcto y adecuado funcionamiento del mismo.

En sus respectivas ofertas, las entidades licitadoras deberán especificar, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación vigente, el número, categoría profesional, tipo de jornada y cantidad de horas semanales de dedicación propuestas para el personal a cargo de cada uno de los servicios del centro, atendiendo a su distribución por turnos en cada uno de ellos

La empresa adjudicataria instrumentará las sustituciones oportunas en orden a respetar las disposiciones referentes a los descansos semanales, permisos, licencias, vacaciones y demás que pudieran corresponder en derecho a la plantilla, sin que ello suponga, en ningún caso, menoscabo en el régimen de jornada y horarios fijados en el presente pliego. El Centro deberá contar con el personal adecuado y probadamente suficiente que garantice la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y periodos de libranza sin que repercuta en la calidad y la organización de atención a las personas usuarias del centro. Todo esto será especificado y comunicado al ayuntamiento mediante la presentación de plantillas y cuadrantes de trabajo mensuales con presencias mínimas diarias.

De la plantilla mínima propuesta estarán excluidas las sustituciones necesarias por vacaciones reglamentarias del personal. Se reharán las plantillas para cubrir situaciones excepcionales (bajas, etc.) sin que esto repercuta bajo ninguna circunstancia en una mayor carga de trabajo ni de horas de la plantilla. Se deberá incluir una propuesta de cuadrante de turnos que garantice los descansos semanales, festivos, permisos retribuidos y vacaciones anuales de la plantilla. En caso de resultar adjudicataria, la entidad deberá presentar al ayuntamiento los cuadrantes de turnos de todos los servicios del Centro en el plazo de 15 días desde la firma del contrato.

El cumplimiento de las obligaciones laborales tiene el carácter de cláusula esencial del contrato.

### 8.1. Dirección.

Se garantizará la presencia física de lunes a viernes de 1 profesional a jornada completa. El/la directora/a contará con la titulación y formación en Dirección de Residencias y Centros de Servicios Sociales o similar y/o experiencia para el desarrollo de sus funciones en función de lo regulado en la normativa vigente.

En cualquier caso, el centro dispondrá en todo momento de una persona designada de forma expresa por la dirección que asuma la supervisión del centro en función de los turnos de personal. Esta persona será uno de los profesionales con titulación superior.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación o competencia profesional:

- Planifica, organiza, dirige y coordina las diversas actividades propias del desenvolvimiento del centro. Sus funciones suponen la integración, coordinación y supervisión de funciones realizadas por los trabajadores del centro.
- Será responsable de la planificación de los servicios e interlocutor/a válido/a con el Ayuntamiento de Consuegra de cuantos asuntos conciernan al correcto funcionamiento del servicio, presentando los informes y documentos requeridos. También es responsable de transmitir las decisiones estratégicas y de cambio que se determinen del servicio y al equipo de profesionales cuando sea oportuno.





- Actuará como gestor/a de incidencias cuando las circunstancias o los acontecimientos así lo requieran.
- Ejecutará, desarrollará y supervisará el Plan de Calidad del Servicio y de la Prevención de Riesgos Laborales.
- Realizará una evaluación permanente del personal a su cargo, modificando si es preciso su cometido y procediendo a sustituir a los profesionales que no alcancen el rendimiento necesario o no mantengan una actitud o comportamiento adecuados.
- Facilitará al resto de profesionales involucrados en el servicio los medios adecuados y necesarios para el desarrollo correcto de sus funciones y les motivará además de fomentar la formación continua.
- Asumirá, junto a la persona profesional de Trabajo Social tareas de gestión de altas y bajas y seguimiento de residentes. Participará en el equipo técnico y colaborará en la elaboración del programa de actividades del centro fomentando la integración de los residentes y sus familiares en el mismo.

## 8.2.- Medicina.

Se garantizarán los servicios de 1 profesional con presencia mínima de 5 horas semanales. El médico deberá contar con la titulación académica correspondiente que deberá ser acreditada por el contratista fehacientemente, incluyendo médicos especialistas como geriatras, rehabilitadores o similares y con capacidad legal para el ejercicio de la profesión.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación o competencia profesional:

- Realizar el reconocimiento médico a las nuevas personas usuarias y cumplimentar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales en que constarán las indicaciones de tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria y el tratamiento a seguir si hace falta.
- Atender las necesidades asistenciales de las personas usuarias. Hacer los exámenes médicos, diagnósticos, prescribir los tratamientos más acordes, en caso, para llevar a cabo las terapias preventivas, asistenciales y de rehabilitación de los diagnósticos clínicos y funcionales de las personas usuarias.
- Informar a los familiares sobre el estado de salud de la persona usuaria.
- Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de las personas usuarias, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo.
- Realizar el seguimiento y evaluar los programas, conjuntamente, con el equipo formado por todas las personas que intervienen.
- Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y de urgencia.
- Como máximo responsable del departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a las personas usuarias, derivarles a un centro hospitalario o de salud.





- Participar en la comisión de supervisión y seguimiento de las personas usuarias en cuanto a las necesidades asistenciales y de la vida diaria que realizarán en colaboración con la dirección, trabajador/a social municipal y demás profesionales de acuerdo con la situación física de las personas usuarias, los objetivos a conseguir y las características del centro.
- Programar y supervisar los menús y dietas alimentarias de las personas usuarias.
- Supervisar el trabajo del personal sanitario.
- Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.

### 8.3.- Enfermería.

El centro contará con la presencia física de 1 profesional durante 40 horas semanales. El personal de enfermería estará provisto de la titulación académica correspondiente (Ayudante Técnico Sanitario-Diplomado Universitario de Enfermería, ATS- DUE), que deberá ser acreditada por el contratista fehacientemente, tendrá capacidad legal para el ejercicio de su profesión además de experiencia demostrada en trabajo con personas mayores.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación o competencia profesional:

- En algunas situaciones y siempre que el centro lo requiera, este profesional podrá desempeñar las funciones de coordinación y supervisión de los cuidados que se prevean en el plan de cuidados y atención a la persona usuaria, siempre que estén incluidas en su ámbito funcional.
- Elaborar la historia de enfermería con la valoración al ingreso.
- Vigilar y atender a las personas usuarias, sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstos necesiten de sus servicios.
- Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, y registrar su administración.
- Control presencial en todas las comidas de la toma de los medicamentos de cada uno de los residentes.
- Realizar los controles periódicos de las constantes vitales. Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
- Administración de tratamientos de aerosolterapia.
- Colaborar con el personal médico preparando el material y medicamentos que hayan de ser utilizados.
- Realizar los controles establecidos de glucemias en los residentes diabéticos.
- Realizar extracciones de sangre para las analíticas, controles de SIMTROM, etc.
- Realizar cultivos para su posterior análisis (orina, heces, etc.)
- Realizar las curas pautadas por el médico.





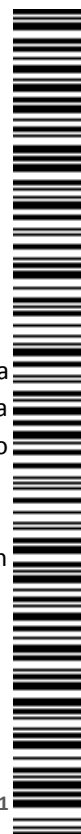
- Control del cumplimiento de las dietas según pauta méiconutricional.
- Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que debe figurar.
- Atender a la persona usuaria encamada por enfermedad, efectuando los cambios posturales prescritos, controlando el servicio de comidas a los enfermos y suministrando directamente a aquellos pacientes que dicha alimentación requiera instrumentalización (sonda nasogástrica, sonda gástrica, etc.).
- Cuidado y limpieza del adhesivo y el estoma de aquellos usuarios colostomizados.
- Controlar la higiene personal de las personas usuarias y también los medicamentos y alimentos que estos tengan en las habitaciones.
- Atender las necesidades sanitarias que tenga el personal que trabaja en el centro y sean de su competencia.
- Colaborar con fisioterapeutas en las actividades, el nivel de calificación de las cuales sean compatibles con la titulación de Enfermería cuando sus funciones específicas lo permitan.
- Realizar los pedidos de farmacia, analítica y radiología.
- Vigilar y tener cuidado de la ejecución de las actividades de tipo físico recibida por el personal médico, observando las incidencias que puedan presentarse durante su realización.
- Cortar uñas de los pies a usuarios/as diabéticos y a quienes reciban tratamientos anticoagulantes, así como los que tengan tratamiento de uñas clavadas y uñeros.
- Ser el nexo de unión entre gerocultoras y el departamento médico.
- Atender las necesidades de las personas residentes filtrando la información necesaria al médico.
- Complimentar los partes de caídas.
- Supervisar el uso correcto de las sujeciones mecánicas.

#### **8.4.- Fisioterapia.**

Se contará con la presencia física mínima de 1 profesional 20 horas/semanales. El servicio lo prestará un/a fisioterapeuta provisto de la titulación académica correspondiente que deberá ser acreditada por el contratista fehacientemente, con capacidad legal para el ejercicio de su profesión o competencia profesional, así como experiencia demostrable en trabajo con personas mayores.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación o competencia profesional:

- Realizar los tratamientos y técnica rehabilitadora que se prescriban.





- Participar en el equipo multiprofesional del centro para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.
- Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de los tratamientos que realice.
- Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento de su especialidad, cuando se den, mediante la utilización de recursos ajenos.
- Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.
- Participar en juntas y sesiones de trabajos que se convoquen en el centro.
- Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de las personas usuarias.
- Asesorar a profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.
- Asistir a las sesiones que se hagan en los centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de tratamientos.

#### **8.5.- Terapia ocupacional.**

Se garantizará la presencia física de lunes a viernes de, al menos, 1 terapeuta ocupacional a jornada completa. Se contará con un profesional provisto de la titulación correspondiente y con capacidad legal para el ejercicio de su profesión.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación o competencia profesional:

- Participar en el plan general de actividades del centro.
- Realizar intervenciones propias de Terapia Ocupacional, como son el entrenamiento, mantenimiento y desarrollo de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, el trabajo, la educación, el ocio y la participación social. Así como la rehabilitación de las personas usuarias, la recuperación y/o mantenimiento de sus capacidades de relación con el entorno o de las actividades ocupacionales, así como la elaboración, adaptación y entrenamiento en el uso de órtesis, prótesis y productos de apoyo.
- Participar en las áreas de ocio y tiempo libre de las personas usuarias del centro.
- Participar junto con el resto del equipo multidisciplinar en la evaluación y seguimiento del proceso recuperador o asistencial de las personas usuarias del centro.
- Colaborar en las materias de su competencia (rehabilitación de las áreas de ocupación, prescripción de productos de apoyo, adaptaciones, accesibilidad, ergonomía economía articular, movilización funcional e información a las familias de las personas usuarias del centro) en los programas que se realicen de formación e información a las familias de las personas usuarias.





## 8.6.- Restauración.

La totalidad del personal que desempeñe sus tareas en este servicio deberá estar en posesión del carnet de manipulación de alimentos, que será revisado periódicamente por el responsable del contrato. Asimismo, deberán guardar escrupulosamente las medidas higiénicas adecuadas, usar ropa de trabajo apropiada y limpia, gorro para tapar el cabello y guantes desechables. Al menor síntoma de enfermedad comunicarán su situación y acudirán a consulta médica. La entidad adjudicataria procederá a su sustitución mientras perduren los síntomas.

Desarrollarán las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación o competencia profesional:

- Preparar los menús según lo establecido ajustándose, siempre, a las indicaciones que, por escrito, se pasen desde el área social y sanitaria o nutricionista. Vigilancia especial de las dietas.
- Disponer entre el personal de cocina el montaje de los carros con los menús elaborados.
- Cuidar la calidad y presentación de menús.
- Ajustar la cantidad a lo prescrito por el personal médico.

El servicio de cocina se realiza en las cocinas del Centro de Día y Estancias Diurnas por un cocinero a jornada completa junto con personal auxiliar que, ayuda en las cocinas para realizar el envasado y preparado de los productos. Esta prestación del servicio se realiza de lunes a viernes. Sábados y domingo el Servicio se realiza en las Cocinas de la Residencia San Francisco de Asís de Consuegra, realizando el personal de turno en cocina la elaboración, preparado, empaquetado y distribución del producto.

La comida se transporta en baúles profesionales, correctamente etiquetados, para su posterior distribución por los domicilios de la localidad de Consuegra.

La distribución de las comidas se realiza en torno a las 11:00 de la mañana hasta las 12:45. Posteriormente se realizan y/o finalizan las comidas en el edificio del centro ocupacional, para los usuarios asistentes en las propias cocinas del edificio comentado anteriormente. El servicio finaliza cuando ambas cocinas están limpias y recogidas.

## 8.7.- Mantenimiento.

Las tareas de mantenimiento serán llevadas a cabo de lunes a viernes por una persona en jornada completa.

La entidad adjudicataria deberá acreditar que el personal a cargo del servicio de mantenimiento posea la cualificación y/o las habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas. En este sentido, dispondrá de una titulación de formación profesional en la rama de mantenimiento y montaje de instalaciones de edificio y proceso o contará con una experiencia laboral acreditada de al menos 3 años en puestos de características similares.





Fuera del horario de presencia obligada, la empresa adjudicataria fijará en su oferta un sistema de atención permanente (24 horas) de urgencias e imprevistos, propio o contratado, con guardia localizada del personal responsable. Para ello la empresa facilitará a la dirección del centro un teléfono de contacto donde localizar al operario en caso de necesidad.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación así como aquellas que le sean solicitadas siempre que tengan relación con su titulación, habilitación o competencia profesional:

- Realizar las operaciones definidas en los reglamentos de las instalaciones o en las instrucciones técnicas que las desarrollan y que los valores correspondientes de los diferentes parámetros se mantengan dentro de los límites exigidos a éstos.
- Elaborar planes de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones, equipos, vehículos e infraestructuras del centro, controlando y/o ejecutando las revisiones periódicas de los diferentes elementos de la infraestructura del centro.
- Guardar y custodiar los libros de mantenimiento, manual de instrucciones, libro de visitas establecidas en la legislación vigente o los que en un futuro puedan establecerse.
- Montaje y desmontaje de tarimas, estrados, escenarios, exposiciones y ayudas a las distintas actividades artísticas, medios visuales, representaciones, etc.
- Anotar las operaciones que se realicen en las instalaciones y revisar las que ejecute personal de firmas ajenas al centro.
- Mantener en adecuado estado de limpieza y funcionamiento la sala de máquinas, instalaciones, cuadros eléctricos, transformadores, taller y aquellos materiales que correspondan.
- Tener control del montaje, funcionamiento y desmontaje de estrados, escenarios, asientos, proyector de cine, altavoces, etc., que sean necesarios para el normal desenvolvimiento de actividades del centro.
- Realizar todas las funciones que tengan señaladas los/las oficiales de los servicios y como encargado/a de este departamento, responsabilizarse directamente de los trabajos efectuados y de su distribución, de la realización y cumplimiento de las órdenes que le dé la empresa.
- En el ejercicio de su cargo, dar las máximas facilidades para la obtención de una perfecta formación profesional.

#### 8.8.- Auxiliares/Gerocultores:

El centro contará con el personal adecuado para la atención directa, continuada y de calidad comprobada de las personas usuarias durante las 24 horas del día en función de los turnos establecidos (mañana, tarde y noche).

Se considerarán las titulaciones de FP de Técnico de Cuidados Auxiliares a Personas Dependientes en Instituciones Sociales. A tal efecto, se considerará las titulaciones de FP de Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería, de FP de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales o títulos o acreditaciones equivalentes.



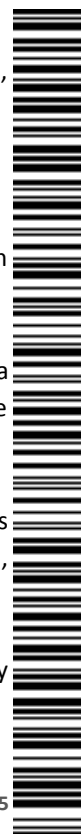




Se contratará el personal necesario en número suficiente según la Orden de 21/05/2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha, modificada por la Orden de 4 de junio de 2013.

Bajo la dependencia de la Dirección del centro o persona que se determine, tienen como función principal la de asistir y cuidar a las personas usuarias en las actividades de la vida diaria que no puedan realizar por sí mismos y efectuar aquellas realizaciones profesionales encaminadas a la atención personal de su entorno, así desarrollarán las funciones que se detallan a continuación así como aquellas que le sean solicitadas siempre que tengan relación con su titulación, habilitación o competencia profesional:

- Apoyar al equipo interdisciplinar en la recepción y acogida de las nuevas personas usuarias colaborando en la adecuación del plan de cuidados individualizados.
- Realizar intervenciones programadas por el equipo interdisciplinar dirigidas a cubrir las actividades de la vida diaria.
- Colaborar en la planificación, organización y ejecución de las actividades preventivas, ocupacionales y de ocio.
- Mantener la higiene personal de las personas usuarias.
- Proporcionar y administrar los alimentos al residente facilitando la ingesta en aquellos casos que así lo requieran.
- Ocuparse de la recepción, distribución y recogida de los alimentos en la habitación de la persona usuaria.
- Realizar los cambios de postura y aquellos servicios auxiliares que de acuerdo con la preparación técnica le sean encomendados.
- Colaborar con el servicio de enfermería en la realización de los cambios posturales de las personas encamadas y en las actuaciones que faciliten su exploración y observación.
- Colaborar con el residente en su preparación para un traslado, efectuando actuaciones de acompañamiento, vigilancia y apoyo.
- Colaborar con el personal sanitario en la administración de la medicación.
- Colaborar bajo la supervisión de enfermería en el cuidado de residentes colostomizados con sondas, así como en la administración de comida mediante jeringuilla.
- En ausencia del personal de enfermería, podrá hacer la prueba de glucosa, utilizar la vía subcutánea para administrar insulina y heparina a los usuarios, siempre que la dosis y el seguimiento del tratamiento se realice por personal médico o de enfermería.
- Acompañar al usuario o usuaria en la realización de actividades para facilitar el mantenimiento y mejora de las capacidades físicas y motoras, así como en la realización de actividades programadas, ya sean para citas médicas, excursiones, gestiones, etc., facilitando la participación activa de la persona usuaria en las mismas.
- Colaborar en la aplicación de técnicas de prevención de accidentes, de acuerdo a los protocolos establecidos y a las indicaciones del superior responsable.





- Ayudar al usuario en la realización de las actividades y ejercicios de mantenimiento siguiendo las orientaciones de los profesionales competentes.
- Sin que en ningún caso suponga la sustitución del personal contratado específicamente para la limpieza habitual, podrá realizar la limpieza e higiene de utensilios, ropa y estancias cuando en el servicio existan circunstancias que así lo requieran.
- Apoyar y estimular la comunicación de las personas usuarias favoreciendo su desenvolvimiento diario y su relación social.
- Colaborar con el equipo interdisciplinar en la integración de los familiares de las personas usuarias en la vida del centro.
- Guardar absoluto silencio sobre la patología y el plan de cuidados individualizado del personal usuario, así como de cualquier asunto referente a su intimidad, y siempre actuará en coordinación y bajo la responsabilidad de profesionales de quienes dependen directamente.
- Efectuar la limpieza y mantenimiento de los enseres de los usuarios, colaborar en mantener ordenadas las habitaciones, recoger la ropa, llevarla a la lavandería, encargarse de la ropa personal de los usuarios y hacer las camas en función de las necesidades de cada usuario de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- Comunicar las incidencias que se produzcan sobre la salud de las personas usuarias, observar y registrar cualquier cambio de comportamiento físico detectado.

### 8.9.- Limpieza:

El servicio de limpieza se prestará según la Orden de 21/05/2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha, modificada por la Orden de 4 de junio de 2013.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación así como aquellas que le sean solicitadas siempre que tengan relación con su habilitación o competencia profesional:

- Realizar las tareas propias de limpieza de las habitaciones y zonas comunes (camas, cambios de ropa, baños, ventanales y balcones, mobiliario, etc.) procurando ocasionar las menores molestias a las personas usuarias.
- Realizar las tareas propias del comedor-office, poniendo un cuidado especial en el uso de los materiales encomendados.
- Limpieza, mantenimiento y tratamiento específico de los suelos de todas las dependencias del centro.
- En las actividades de abrillantado se utilizarán productos antideslizantes. También se aplicarán tratamientos para la madera que favorezcan su perfecto estado de conservación.
- Limpieza de mesas de despacho, archivadores, ceniceros, etc., se efectuará, con carácter general, mediante





pañó húmedo y secado posterior. La limpieza del mobiliario de madera se realizará utilizando método y productos más adecuados.

- Limpieza de pavimentos de terrazo von jabón neutro y desinfección temporal con amonios cuaternarios o similares. En los pavimentos especiales (maderas, moquetas, suelos sintéticos, etc.) se utilizará los productos más adecuados.
- Limpieza y desinfección de inodoros y duchas con productos específicos apropiados.
- Emplear productos ambientadores.
- Desempolvado general de zócalos, reposapiés y pasamanos, puertas y paredes (puntos de luz, extintores, mangueras contra incendios, etc.) y techos (puntos de megafonía, rejillas, mamparas, etc.)
- Limpieza de farolas y puntos de luz, accesos, escaleras, rampas pavimentos, aparcamientos, acerado y zonas ajardinadas pertenecientes a la parte exterior del centro cuando así se precise y no se encuentre el jardinero en el centro.
- Limpieza general de las habitaciones (camas, armarios, sillas, butacas y baños) con pañó húmedo y, en su caso, productos para la madera. También se procederá a su desinfección periódica utilizando los productos más adecuados. Especial atención a las zonas que se encuentran debajo del mobiliario.
- Hechuras de cama de las personas residentes.
- Aquellos trabajos no regulares que se produzcan con motivo de actos, celebraciones, etc., en lo que afecte a la limpieza de los espacios utilizados y al movimiento o limpieza extra de mobiliario.
- Proceder, de forma aséptica, al traslado de residuos, basura y materiales reciclables a los puntos de recogida o evacuación predeterminados. Esta operación incluirá la recogida de residuos especiales y/o peligrosos que se realizará con la frecuencia y el horario establecidos.

#### 8.10.- Lavandería.

El servicio de lavandería se prestará todos los días del año.

Desarrollará las funciones que se detallan a continuación así como aquellas que le sean solicitadas siempre que tengan relación con su habilitación o competencia profesional:

- Realizar las funciones propias de lavandería, lencería, uso y atención de la maquinaria, tener cuidado de la ropa de las personas usuarias y del centro y dar la mejor utilización a los materiales.
- Mantener siempre limpia y a punto la ropa de las personas usuarias, tanto la personal como la ropa de cama, toallas, etc., así como su recogida, clasificación y reparto posterior.
- Comunicar a su jefatura inmediata las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus tareas.





### 8.11.- Principios éticos de la atención.

Para desarrollar buenas prácticas asistenciales en la prestación de los servicios se requiere que todos los profesionales del Centro respeten los principios éticos de la atención residencial, de manera que las personas usuarias sean tratadas de acuerdo a estos principios, evitando la confrontación, el trato vejatorio, desigual o discriminatorio, sin perjuicio del respeto a la voluntad individual, de acuerdo con los derechos y libertades de la persona.

Si aparecieran dilemas éticos en el cuidado de una persona residente, las decisiones se tomarán con el consentimiento explícito de la propia persona usuaria, o, en su caso, con el consenso del equipo interdisciplinar, considerando, cuando proceda, la voluntad mayoritaria de las familias. En todo caso, es el equipo profesional quien, con carácter general asume las competencias de información, facilitando la toma de decisiones y deliberando con criterios deontológicos y ético-profesionales a modo de comité de ética.

Los principios éticos que guiarán las actuaciones de las personas profesionales en la Residencia de la Tercera Edad de Consuegra serán:

#### • Información y autonomía.

En aplicación de este principio, la persona residente y su familia deben conocer y consentir el Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP), siendo informados de cualquier modificación o cambio que se proponga.

La práctica de utilizar el protocolo de consentimiento informado por las personas profesionales de la residencia es una manera de garantizar el principio de información y responsabilidad en la atención. Este principio remite al concepto de autonomía de la persona residente, en su doble sentido de aplicación:

#### • Consentimiento informado.

En referencia a la obligación moral de las personas profesionales de la Residencia de promover y respetar las decisiones de las personas en cuanto al estilo de vida y sobre los cuidados que se le prestan, así como a tener opiniones propias, a elegir y a realizar acciones basadas en los valores y creencias personales.

#### • Voluntades anticipadas.

Su aplicación posibilita el conocimiento de los deseos y valores del residente previo a un proceso de incapacitación, para así poder expresar sus deseos anticipadamente en las futuras decisiones que le afecten cuando éste ya no esté capacitado para poder elegir con garantías de juicio. También comprende el acompañamiento a la persona residente en la planificación anticipada de la atención al final de la vida, promoviendo su autodeterminación.

#### • Bienestar y satisfacción.

Obligación moral que tienen las personas profesionales de perseguir o hacer el bien en la atención de una persona usuaria, procurándoles el mayor beneficio posible y limitando todos los riesgos.

No debe entenderse como un acto de bondad o caridad sino de obligación en realizar buenas prácticas, como un derecho de las personas.

Se incluye no sólo el control de la posible enfermedad, sino también la búsqueda del bienestar, la atención integral y





la satisfacción de otras necesidades de las personas residentes, así como el fortalecimiento emocional, la consideración, el respeto y el propio sentimiento de seguridad personal.

•No perjudicar.

Obligación profesional de no hacer mal o daño alguno a las personas usuarias ni a sus familias en lo físico o en lo emocional, ejecutando la atención que está indicada y evitando perjudicar con acciones contraindicadas.

Las personas profesionales del Centro tendrán la obligación de identificar y actuar ante sospechas de maltrato a una persona residente.

•Igualdad de trato.

Obligación de las personas profesionales del Centro de no discriminar a ninguna persona residente por razones sociales o culturales y el deber de distribuir los recursos y su accesibilidad de forma equitativa.

Se proveerá la atención más adecuada en función de la situación de dependencia de cada persona y de sus circunstancias personales, asimismo, evitar los prejuicios y los tratamientos de favor o discriminatorios.

•Confidencialidad y protección de datos.

Todas las personas profesionales de la Residencia están obligadas a mantener el secreto y confidencialidad de los datos personales, de las historias profesionales y de todos los procesos de atención que vive una persona usuaria en el Centro.

Del mismo modo, el Centro garantizará la seguridad en el sistema de almacenamiento de datos y en el manejo de la información, limitándose este uso para fines que tengan relación con los procesos de atención o aquellos que sirvan para conocer y evaluar la situación de las personas usuarias con fines de mejora en los procesos asistenciales.

Cualquier traslado al exterior de la Residencia de la historia o expediente personal o cualquier uso diferente del mencionado de los datos personales deberá ser autorizado por la persona residente o, en caso de incapacitación, por el tutor o representante legal.

En todo caso será de aplicación la normativa vigente sobre protección de datos personales o confidenciales.

### **8.12.- Equipo interdisciplinar.**

Se define como el conjunto de profesionales que intervienen de manera coordinada en la elaboración, desarrollo, seguimiento y evaluación de la Historia Interdisciplinar y del Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP) de cada persona, interactuando desde la perspectiva de sus diferentes áreas: sanitaria, social o psicosocial y de atención y cuidados personales.

El equipo interdisciplinar de la Residencia estará compuesto por los siguientes profesionales:

- Director/a.
- Médico/a.
- Fisioterapeuta.
- Terapeuta Ocupacional.





- DUE.

Será imprescindible la comunicación entre los distintos profesionales del centro, es vital centrarse en la importancia de analizar los sistemas sanitario y social, que conduzcan a una coordinación sociosanitaria eficaz y eficiente que dé respuesta a las necesidades de las personas en situación de dependencia.

Habrán reuniones ordinarias del equipo interdisciplinar una vez a la semana para reorientar las actuaciones de los sistemas sanitario y social para ganar en calidad, equidad y eficiencia, ordenando las actividades de cada sistema para, desde la coordinación, evitar duplicidades y lograr un uso eficiente de los recursos.

La coordinación sociosanitaria debe ser un proceso de normalización entre los servicios y recursos existentes. Sin olvidar configurar una red de apoyo a la familia, imprescindible para mantener el actual sistema de atención a la dependencia.

Por tanto, se hace imprescindible trabajar por el acceso a una historia social única y personal: la historia sociosanitaria, un espacio común de información al que puedan acudir tanto los profesionales del ámbito social como los profesionales del ámbito sanitario para garantizar el mantenimiento de una información asistencial útil.

### **8.13.- Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada.**

Este documento recogerá el registro del proceso planificado de la valoración, intervención y evaluación, elaborado por el equipo interdisciplinar arriba descrito en base a las necesidades, condiciones biopsicosociales, espirituales, socioambientales y las patologías detectadas en las personas usuarias. Engloba el conjunto de actividades estructuradas e interrelacionadas que se aplican a una persona y permite diseñar las acciones concretas necesarias de cada uno de los profesionales para la consecución de los objetivos comunes establecidos por el equipo. Puede incluir, a modo de síntesis, la propuesta de los diferentes cuidados, tratamientos y/o actividades que cada profesional pondrá en práctica para la consecución de dichos objetivos. Para que el PIAP sea eficaz, se deberá tener en cuenta:

- Tiempo máximo para establecer el PIAP inicial.
- Establecer el tiempo de revisión del PIAP inicial.
- Realizar un seguimiento periódico.
- Establecer cómo los profesionales van a conocer el PIAP de cada residente y lo apliquen en el área de su actividad. Las familias son informadas de este proceso mediante reuniones cuatrimestrales ordinarias y obligatorias.
- Designar un profesional de referencia.

Cuatrimestralmente se realizará una memoria de todas estas actuaciones y procedimientos y se informará a la persona responsable del contrato a través de documentos originales en reuniones ordinarias. También se tendrá una reunión cada cuatro meses con las familias para informarles de todo lo arriba descrito, así como de cualquier dato de interés.





## **9.- FORMACIÓN DE PERSONAL.**

Cada profesional que trabaja en la Residencia y S.E.D. ha de disponer de la titulación y/o la cualificación profesional necesaria para desarrollar la profesión correspondiente. Además, se debe propiciar y favorecer procesos de formación continua, especialmente dirigidos al conocimiento y la práctica de habilidades profesionales relacionadas con el contenido de su actividad.

Según el convenio marco estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal en su Capítulo IV y más concretamente en el artículo 29:

*“Se dará carácter prioritario a la realización de acciones formativas dirigidas a la obtención del certificado de profesionalidad. La formación del personal se efectuará a través de los planes financiados por la propia empresa o mediante concierto con centros oficiales y reconocidos. La formación se impartirá, según los casos, dentro o fuera de la jornada laboral o de una forma mixta. En este caso, utilizando la mitad del tiempo de la jornada laboral y otra mitad de fuera de la misma.”* Y todo lo incluido en el capítulo citado.

Con el objeto de facilitar la gestión y mejorar los resultados, los cursos formativos por parte de la empresa se organizarán por áreas de formación en función de la temática general que desarrollan.

Índice de áreas formativas:

- Limpieza.
- Gerocultura.
- Servicios Sociales.
- Mantenimiento de Instalaciones.
- Habilidades Sociales y Gestión de Personas.
- Administración y Programas de Gestión.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Otros.

Todo el personal recibirá una formación básica y fundamental para el desempeño de sus puestos de trabajo de una formación eficiente y eficaz. Parte de esa formación será común a todo el personal.

Algunas acciones formativas también se pueden destinar a los familiares no profesionales como cuidadores de personas dependientes, generando así un servicio para personas ajenas al personal del centro que pueden ser familiares cuidadores no profesionales o también se puede dar para la formación de personas a través de cursos de formación para favorecer futuras contrataciones. (Art. 29 Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal).

Se realizarán dos acciones formativas al año que, como mínimo, sumen 20 horas anuales, informando al responsable del contrato de las mismas así como de las temáticas a tratar en cada una de ellas cuando éstas sean realizadas.

## **10.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

Las personas residentes y sus familias han de disponer de información actualizada sobre el Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP) realizado por los profesionales del centro, así como de los cambios en los procesos de atención que elaboran los y las profesionales, participando





activamente en su planteamiento y desarrollo. Así mismo, han de recibir información sobre sus derechos y responsabilidades, facilitando y apoyando en todo momento el acompañamiento y la interrelación de las personas residentes con sus familias. Las familias mantendrán una reunión semestral con la dirección o el profesional en quien delegue esta función para conocer la situación de su familiar a través de los informes sociosanitarios de todos los ámbitos de servicios que ofrece la residencia.

La participación en la vida del centro se entiende como co-participación en un proyecto común de construcción y desarrollo de un espacio para generar un adecuado funcionamiento.

La idea es ampliar el alcance de participación en la residencia a otras actividades de la dinámica cotidiana a través de grupos o comisiones de valoración de menús, de actividades de animación, de acompañamiento personal, etc.

Con todo esto, se irá más allá de los buzones de sugerencias, permitiendo la participación en asuntos concretos del funcionamiento del centro a través de comisiones. Aunque no hay que dejar de lado los canales típicos de comunicación y participación como son los cuestionarios de satisfacción, las visitas programadas, entrevistas, sesiones de grupo o cualquier procedimiento de sugerencias y quejas.

Mecanismos de participación a incluir en el centro:

- Consejos de participación de residentes: Órgano formado por el/la directora/a de la residencia, el/la trabajador/a social, el/la terapeuta ocupacional, familiares y residentes. A través de reuniones periódicas mensuales se podrán plasmar sus intereses, sugerencias, propuestas de mejora, modificaciones en el reglamento del centro, etc.
- Buzón de sugerencias: creado para recoger quejas, reclamaciones y sugerencias que, de manera informal se quieran, depositar. Se recogerán semanalmente por parte de la dirección del centro para encontrar la manera de tratarlas a la mayor brevedad posible con el respaldo del resto de profesionales.
- Reclamaciones formales de carácter administrativo: Se presentarán a través de las Hojas de Reclamaciones existentes en el centro tramitándose según procedimiento administrativo.
- Encuestas de satisfacción a los familiares: Recogida semestral de la percepción de los familiares para tratar los puntos negativos. Se podrá en conocimiento del equipo de profesionales de la residencia para subsanarlo lo antes posible.

Todos los resultados de estas acciones serán comunicados al responsable del contrato del Ayuntamiento de Consuegra durante las reuniones ordinarias o extraordinarias.

#### **11.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS RESIDENTES.**

Las personas usuarias del centro accederán al uso de los espacios, instalaciones y servicios básicos y generales de la residencia y serán beneficiarias de las prestaciones y servicios que se contemplen en su Plan Interdisciplinar Personalizado (PIAP), en función de su situación de dependencia y de sus características y circunstancias especiales.

En todo caso, se garantizarán sus derechos de ciudadanía, así como los derechos y libertades que se recogen en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.







Los derechos y deberes de las personas residentes del centro se encuentra recogido en la Carta de los Derechos del ciudadano, la Ley de Servicios Sociales y el Decreto por el que se desarrolla la Ley 3/1994, de Protección de los Usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla-La Mancha.

### 11.1.- Derechos:

Se especifican a continuación derechos y libertades de las personas usuarias que, aun estando recogidos en la legislación y en la normativa específica, se ha de ofrecer una mayor observación en cuanto a su aplicación en la Residencia de la Tercera Edad de Consuegra:

#### - Privacidad:

- Entendido como el derecho de las personas usuarias a preservar y a proteger sus ámbitos privados, evitando intromisiones no consentidas en su vida personal.
- Las personas usuarias del Centro tienen derecho a disponer y utilizar su espacio privado y, siempre que se encuentre en situación de uso adecuado de sus facultades funcionales y cognitivas, podrán conservar y proteger sus objetos personales, así como administrar sus propios bienes. Las revisiones de armarios serán motivadas por evidencias que así lo aconsejen y se realizarán en presencia de las personas interesadas.
- Las habitaciones son consideradas espacios privados de las personas residentes. En lo posible, no se realizarán cambios de habitación, salvo que sea aconsejable por circunstancias personales del residente u organizativas del centro. En estos casos y con la suficiente antelación, se informará a la persona residente y su familia de los motivos del cambio.
- Tienen derecho a compartir voluntariamente habitación con su pareja o con otra persona. Las personas usuarias pueden recibir visitas en privado en sus habitaciones, en las salas de reposo o en otro lugar acondicionado para tal fin como sala de visita. Pueden reunirse y comunicarse en privado con quien lo deseen. Del mismo modo, tienen derecho a recibir y enviar correspondencia cerrada y a preservar el secreto de sus comunicaciones.
- Cuando la residencia asuma la tutela o la representación legal, las personas usuarias deberán ser informadas sobre el estado de sus bienes o sobre las decisiones que sobre ellos se adoptan siempre que lo requieran ellos mismos o sus familiares. Se elaborarán los procedimientos pertinentes para garantizar este derecho.

#### - Intimidad:

- Las personas residentes tienen derecho a que se respete su intimidad, aun cuando se precisen atenciones sanitarias o se necesite ayuda para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, más allá de los cuidados necesarios para su adecuada atención. Se evitará prácticas como la de ser aseado con las puertas abiertas de los baños, o realizar cambios de absorbentes en baños que no son los suyos o usar ropa no reconocida o tachada, etc.

#### - Dignidad:

- Reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, evitando situaciones vejatorias, de sufrimiento, menosprecio generalizado o grave desconsideración.
- Protección del respeto de la persona, evitando cualquier proceso de exclusión o discriminación personal por factores étnicos, religiosos, culturales o por razones de sexo u orientación sexual.
- Respeto a los valores y hábitos personales siempre que no se pongan en riesgo la convivencia y la seguridad de los usuarios y los trabajadores de la residencia o puedan ser motivo de riesgo higiénico o sanitario.





- Garantía de la no existencia de contenciones físicas y/o químicas excepto en caso de prescripción facultativa y siempre aplicando el protocolo de consentimiento informado.

- Elección:

- Las personas usuarias tendrán libertad de elección entre diversas posibilidades que ofrece el centro. Las normas para garantizar su estancia, el desarrollo de las relaciones de convivencia o para la participación en las actividades y servicios estarán orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias y la mejor organización del centro, facilitando el máximo ambiente de libertad que permita el respeto a las demás personas usuarias y la eficiente organización de la residencia.
- Las personas usuarias pueden darse de baja en la Residencia si lo desean. Deben tener acceso a todos los recursos y áreas comunitarias fuera de la residencia: sanitarios, sociales, ocio, educación, etc.

- Protección y garantía de derechos:

- Mantenimiento de todos los derechos cívicos de las personas usuarias asociados a la ciudadanía, \_tengan o no limitadas sus capacidades funcionales, sensoriales y/o mentales.
- Se desarrollarán procedimientos y criterios específicos para proteger a las personas contra el ingreso involuntario, de manera que ningún residente permanezca en el centro contra su propia voluntad.
- Se establecerán los protocolos específicos adecuados necesarios para comunicar a los órganos judiciales correspondientes la situación de residentes cuando sus derechos fundamentales puedan verse afectados por sufrir alguna enfermedad incapacitante, incluyendo en todo el proceso de información a la familia.
- Las personas usuarias y sus familias serán informados del estado de salud y de los cambios que se vayan produciendo en el PIAP, a no ser que esta información pueda resultar perjudicial por criterio médico.

### **11.2.- Obligaciones:**

Se pondrá especial atención por parte de las personas residentes a las siguientes obligaciones:

- Conocer y cumplir lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia, especialmente lo indicado en relación a sus obligaciones y a las propias normas y principios básicos de convivencia.
- Respetar las convicciones políticas, morales o religiosas del resto de las personas usuarias, así como de los profesionales.
- Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro y colaborar en su mantenimiento.
- Poner en conocimiento de los órganos de representación y/o de la Dirección del Centro, las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- Facilitar los datos personales requeridos por las personas profesionales.
- Abonar, mediante la forma y periodicidad legalmente establecidas, las cantidades destinadas al copago de los servicios recibidos o efectuados para participar en la financiación del coste de sus estancias o servicios.

### **12.- OBLIGACIONES, MEDIOS MATERIALES Y COMUNICACIONES A CARGO DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

#### **12.1.- Obligaciones.**





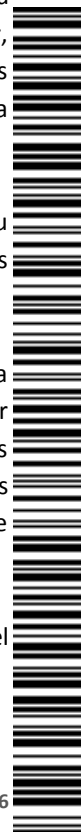
Además de las obligaciones generales derivadas del régimen jurídico aplicable, el adjudicatario del contrato asumirá las señaladas a continuación, corriendo completamente a su cargo la provisión, costes y aplicación de los medios requeridos para su cumplimiento efectivo:

- Adquirir y aplicar los medios materiales, instrumentos, útiles de trabajo y todos aquellos productos necesarios para la ejecución de las actividades contempladas en el presente Pliego con respecto a los servicios objeto de licitación, atendiendo a las prescripciones recogidas en el mismo.
- Contar con una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad y de sus trabajadores y trabajadoras.
- Se contratará una póliza de seguro para el transporte de ocupantes por tantas plazas como personas usuarias deban ser transportadas en el vehículo adaptado, que deberá ser presentada al Ayuntamiento de Consuegra. La cobertura de la misma incluirá el riesgo de accidentes por el traslado. Así mismo, la entidad asumirá o responderá ante las consecuencias de cualquier incidencia que pueda producirse en los desplazamientos.
- Garantizar que el personal encargado de la prestación de los servicios realice sus funciones con un escrupuloso respeto por la intimidad y los derechos de las personas usuarias.
- Proporcionar los uniformes necesarios a la totalidad del personal adscrito al contrato, asegurando el mantenimiento de la uniformidad durante las horas en las que se realicen los correspondientes servicios. A su vez, el personal deberá ir provisto permanentemente de un distintivo de identificación colocado en lugar visible.
- La empresa adjudicataria utilizará programas informáticos para la gestión con el fin de optimizar todos los procesos de trabajo y comunicación del centro como parte de la atención integral por parte de todos los profesionales. Se utilizará Resiplus o cualquier otro programa similar.
- Suministrar y reponer todos los productos de limpieza y lavandería como lejía, detergentes, jabones, ceras, abrillantadores, etc.; así como los materiales para las tareas de costura.
- Aportar las toallas y los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, esponjas desechables, peines, espumas de afeitado desechables, cepillo de dientes, gel de manos, papel higiénico, papel secamanos, etc.) Los útiles de aseo de uso personal serán a cargo de las personas usuarias, así como aquellos productos de o tipos específicos preferidos por las mismas. No obstante, la entidad adjudicataria deberá disponer de útiles de aseo de uso personal para dar respuesta a las situaciones extraordinarias o imprevistas que puedan suscitarse.
- Proporcionar el material de incontinencia, bien con cargo al Sistema de Salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias o, subsidiariamente, a expensas de la entidad adjudicataria. En todo caso, la entidad adjudicataria deberá disponer de ese material para dar respuesta a las situaciones extraordinarias o imprevistas que puedan suscitarse.
- Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de las personas usuarias, sin perjuicio de la cobertura prevista para cada caso por el Sistema Público de Salud. No obstante, la entidad adjudicataria deberá disponer de esos medios para dar respuesta a las situaciones extraordinarias o imprevistas que puedan suscitarse.





- Facilitar a las personas usuarias el acceso a prensa escrita (mediante la suscripción de, al menos, dos ejemplares diarios de distintos periódicos o revistas de información general de tirada nacional).
- Adquirir todo el material fungible necesario para la prestación de los servicios incluidos en la licitación, en los términos establecidos en el presente Pliego.
- Asumir todos los gastos de fluidos que sean utilizados en el centro, tales como agua, gas/gasóleo, energía eléctrica, oxígeno y conexión telefónica fija incluyendo el acceso a internet, así como cualquier otro suministro o material necesario para el funcionamiento del mismo. Los horarios de los fluidos eléctricos y de calefacción se determinarán por la dirección del centro que tendrá en cuenta el bienestar de todos los residentes y/o trabajadores de dicho centro. Los horarios del funcionamiento del fluido correspondiente al oxígeno se determinarán siempre por prescripciones médicas correspondientes a cada caso clínico, de forma individualizada necesaria para el tratamiento de las personas residentes.
- Los materiales y productos a emplear en el servicio de mantenimiento serán por cuenta de la entidad adjudicataria.
- Efectuar el traslado de las personas usuarias a los centros sanitarios siempre que sea preciso para consultas u otras intervenciones (programadas o no programadas), sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del sistema de salud que correspondan y de recabar la colaboración de familiares o personas allegadas, sin que suponga ningún coste adicional para las personas usuarias. Los gastos producidos por los desplazamientos correrán a cargo de la entidad adjudicataria. Respecto del acompañamiento, en los casos en que sea preciso, se recabará la colaboración de familiares y allegados, siendo por cuenta de la entidad en los casos en que el usuario carezca de recursos. No obstante, en los casos de ingreso de urgencia en un centro sanitario, las actividades de seguimiento y acompañamiento serán llevadas a cabo por la familiar o representante legal de la persona usuaria afectada que, así mismo, se hará cargo de los gastos originados por dicho traslado.
- Disponer, a cargo de la entidad adjudicataria, de servicios funerarios concertados para quienes carezcan de la correspondiente póliza personal o de medios económicos suficientes. La entidad se ocupará de realizar, corriendo a su cargo la totalidad de los costes ocasionados por el deceso, las actuaciones necesarias en los casos de personas fallecidas que no dispongan de familiares u otras personas responsables de referencia que lleven a cabo y asuman las obligaciones correspondientes.
- La entidad adjudicataria tendrá la obligación de realizar un uso adecuado del equipo inventariable, corriendo a su cargo la realización de las reparaciones y labores de mantenimiento requeridas, así como los gastos generados por la ejecución de las mismas.
- La entidad adjudicataria será responsable de los daños y deterioros que el personal adscrito al contrato pudiera ocasionar en las instalaciones, mobiliario, maquinaria, enseres, etc. (incluyendo los producidos por mantenimiento incorrecto) así como, particularmente, de los que pudieran ocasionarse en la ropa de las habitaciones, comedor y otros elementos textiles en general, así como en las distintas prendas de vestir de las personas usuarias. En cada caso, el Ayuntamiento de Consuegra podrá exigir su reposición o la correspondiente indemnización.
- El material o bienes de reposición o sustitución aportados por la entidad adjudicataria permanecerán en el centro como parte integrantes de su equipamiento a la finalización de la vigencia del contrato o sus prórrogas.





- La entidad adjudicataria no podrá realizar ningún tipo de obras en el edificio (inmueble e instalaciones del centro) sin el permiso expreso del Ayuntamiento de Consuegra. Si se autorizase alguna reforma, ésta quedará a beneficio del centro sin derecho alguno a indemnización.

### **13.- INSTALACIONES, BIENES Y MATERIAL QUE APORTA LA ADMINISTRACIÓN.**

El Ayuntamiento de Consuegra proporciona al adjudicatario y pone a su disposición para la ejecución del contrato, tanto los edificios públicos como las instalaciones y el mobiliario necesarios para llevar a cabo las prestaciones y servicios que integran la gestión de la Residencia y Servicio de Estancias Diurnas, debiendo el contratista mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento.

El material o bienes de reposición o sustitución aportados por el adjudicatario durante la vigencia del contrato o sus prórrogas, así como los bienes ofrecidos, en su caso, como mejoras en su oferta, quedarán en la Residencia y S.E.D. como parte integrante de su equipamiento a la finalización del contrato.

También se ocupará de los trabajos de mantenimiento de los espacios exteriores: farolas y puntos de luz, pavimentos acerados, rampas, escaleras y zonas ajardinadas.

### **14.- CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**

Se establecerán los procedimientos de control de calidad que garanticen la cantidad y calidad de los servicios contratados.

Con respecto a los servicios objeto de este contrato, la entidad adjudicataria deberá contar, en el plazo de seis meses desde el momento de formalización del contrato, con la debida certificación en las normas UNE 158101, ISO 9001:2015, en cuanto a los mínimos, primarán los exigidos en el presente pliego.

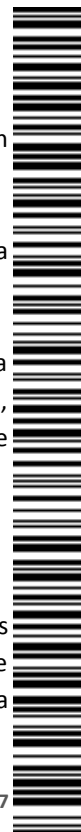
Así mismo, se deberá cumplir con los servicios y prestaciones básicos establecidos en la edición vigente de:

- La Carta Marco de Servicios de Residencias para Personas Mayores, así como el Modelo Básico de Atención en Residencias para Personas Mayores.
- La Carta de Servicios específica recogida en el proyecto de la empresa adjudicataria de la Residencia para Personas Mayores "San Francisco de Asís" de Consuegra.

Con respecto a los servicios objeto de licitación, la entidad adjudicataria presentará anualmente, a la Consejería de Bienestar y al Ayuntamiento de Consuegra, un informe elaborado por una entidad certificadora homologada, respecto a la consecución de los compromisos e indicadores y estándares de calidad establecidos en la carta de servicios.

El Ayuntamiento de Consuegra podrá determinar el sistema de gestión de calidad que considere más conveniente.

Además del cumplimiento de las exigencias inherentes a los sistemas de calidad y evaluación de calidad implantados por la entidad adjudicataria, la entidad facilitará la realización de las actividades inspectoras y de control por parte de los servicios competentes de la Consejería de Bienestar y del Ayuntamiento de Consuegra con respecto a la





idoneidad de la cantidad y calidad de los servicios contratados, así como sobre cualquier aspecto relacionado con los mismos. En este sentido, podrán efectuarse las inspecciones, controles o determinaciones analíticas que se consideren convenientes para detectar cualquier tipo de alteración.

#### 14.1.- Sistemas de control y evaluación permanente.

La entidad adjudicataria está obligada a informar al Ayuntamiento de Consuegra, a través de la persona encargada de la dirección del centro, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación de los servicios y a facilitar cuanta información le sea requerida en relación con los mismos.

Del mismo modo, deberá facilitar al Ayuntamiento de Consuegra y a los Servicios Centrales y Provinciales de la Consejería de Bienestar, cuantos informes se requieran del resultado de las auditorías y controles de calidad que esté obligada a realizar. Facilitará también, mensualmente, la información sobre las quejas y sugerencias efectuadas por las personas usuarias, sus familiares o visitantes.

El Ayuntamiento podrá, en cualquier caso, solicitar a la entidad adjudicataria cuantos comprobantes de gastos, ingresos o cualquier otro aspecto relacionado con la situación patrimonial de la entidad, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su presumible repercusión en la prestación del servicio.

#### 14.2.- Evaluación técnica y económica.

El Ayuntamiento de Consuegra, a través del/la responsable del contrato, realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la entidad a fin de comprobar las condiciones de organización y funcionamiento del centro y los niveles de calidad alcanzados.

Además de las comunicaciones citadas a lo largo de este pliego técnico y con la periodicidad exigida, la entidad adjudicataria elaborará y remitirá anualmente, dentro del primer trimestre del año, una memoria técnica y económica sobre el desarrollo de cada uno de los servicios prestados durante el ejercicio precedente.

El adjudicatario queda obligado a presentar durante el primer mes del cada año una memoria que contenga, al menos, la siguiente información:

- Misión, visión y valores.
- Personas atendidas en la residencia a lo largo del año: ingresos y bajas, estancias realizadas por las personas atendidas, características, edad media, y problemas de salud.
- Dotación de personal, gestión y administración del centro: Plantilla de personal desglosada por servicios, categorías, titulación y tipo de jornada laboral (tipo de contrato y horas de dedicación mensual)
- Aspectos económicos: relación detallada, ordenada por servicios, de los costes de personal, así como de los gastos efectuados para la adquisición y/o concertación de los medios materiales y procesos de mantenimiento necesarios para el funcionamiento del centro.
- Aportación económica por parte del Ayuntamiento de Consuegra o de otras entidades públicas.
- Resumen anual de fuentes de financiación: ingresos y gastos.
- Características generales de las actividades realizadas: Sistema de organización y ejecución.
- Intervención socioasistencial: Sistema de organización y ejecución de los servicios de atención a la salud, atención social y animación sociocultural.
- Programa de formación.
- Programa de prácticas.





- Programa de voluntariado.
- Evaluación de los programas individualizados de atención a las personas usuarias.
- Actos sociales.
- Resultados de encuestas realizadas a familiares.
- Sistema de calidad: Organización, procesos y resultados.

#### 14.3.- Seguimiento.

Para el seguimiento del funcionamiento del centro y del desempeño de las funciones de los profesionales de cada servicio contratado, el/la responsable del contrato del Ayuntamiento de Consuegra, junto con con la dirección del centro, establecerá las directrices para la adecuada optimización y funcionamiento del contrato y la prestación de servicios.

El responsable del contrato podrá acceder a los datos base de los documentos de control y seguimiento en cualquier momento y sin aviso previo, debiendo estar a disposición de su consulta de manera directa e ininterrumpida.

Existirá una comisión de seguimiento acorde al Reglamento del Servicio Público de la Residencia de Consuegra en vigor.

El seguimiento y control de la dotación de personal y cobertura de los servicios se realizará mediante la elaboración de los siguientes documentos:

- Relación de puestos de trabajo. En los 15 días siguientes a la firma del contrato se realizará una relación de puestos de trabajo (RPT).
- Libro de Registro de Personal. Existirá un libro con indicación de nombre y apellidos, tipo de contrato (fijo, temporal, etc.), puesto, titulación, jornada, etc.
- Ficha personal de control. Cada empleado sin distinción de categorías tendrá una ficha con cierre anual donde consten sus datos de presencia con registro diario de entrada y salida, libres vacaciones, ausencias, etc.
- Se realizará un informe mensual de cobertura de plantilla con indicación numérica del número de puestos de trabajo previstos y ocupados, variaciones, etc., con soporte justificativo de partes de firmas, fichaje electrónico o cualquier otro medio.
- En caso de contrataciones de nuevo personal, se adjuntará a dicho informe la documentación acreditativa de estar en posesión de la titulación exigida para el desempeño del puesto correspondiente.
- Informe mensual de absentismo.

El seguimiento y control de las personas usuarias del centro se realizará mediante el envío mensual al responsable municipal del contrato del listado de personas residentes, cada mes, detallando, como mínimo: nombre, apellidos y DNI del residente, fecha de antigüedad en el centro, ingresos de la persona en concepto de pensión por jubilación, y en caso de cumplir los requisitos del precio público municipal: porcentaje de esos mismos ingresos que se aplican a sufragar su tarifa por la ocupación y el resto del coste que sufraga el Ayuntamiento. El precio público es aprobado por el Ayuntamiento y puede variar en cuanto a su importe y condiciones, aunque sin alterar la retribución total del contratista por el precio de adjudicación mes/usuario de residencia efectiva, con prorrateo por día si la ocupación es inferior al mes. A su vez, siempre que se produzca alguna baja se ha de poner inmediatamente en conocimiento del responsable del contrato del Ayuntamiento de Consuegra.

Se podrá establecer otros procedimientos de control y supervisión de los servicios contratados por parte del responsable del contrato.

