

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS,
MEDIANTE ACUERDO MARCO, DE PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA
PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN ARAGÓN**

ÍNDICE

A.- INTRODUCCIÓN

B.- ACUERDO MARCO

**1.- CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS EN QUE SE UBIQUEN LAS PLAZAS
OFERTADAS.**

2.- DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.

2.1. Alojamiento

2.2. Cuidado personal, control y protección

2.3. Atención geriátrica y rehabilitadora

2.4. Atención Social

2.5. Atención Farmacéutica

3.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

3.1.- Cartera de Servicios.

3.2.- Prestación del Servicio.

3.3.- Documentación.

3.4.- Recursos Humanos.

3.5.- Cualificación Profesional.

4.- SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE.

4.1. Evaluación técnica

4.2. Evaluación económica.

4.3. Evaluación de satisfacción de los usuarios

**5. SISTEMA DE ADJUDICACIÓN DE LAS PLAZAS EN EL ÁMBITO DEL ACUERDO
MARCO**

6.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON EL PERSONAL.

7.-PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

8.- OTRAS CONSIDERACIONES.

A.- INTRODUCCIÓN.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en cumplimiento de los mandatos contenidos en los artículos 23.1 y 71.34º del Estatuto de Autonomía de Aragón, ha venido a reconocer el derecho universal de acceso a los servicios sociales como derecho de ciudadanía y, consecuentemente, ha procedido a la ordenación, organización y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, encargado de asegurar la efectividad de dicho derecho.

El Catálogo de Servicios Sociales viene regulado en el Título III de la Ley 5/2009, de 30 de junio, donde se precisan tanto su contenido como sus requisitos de aprobación y se enuncian aquellas prestaciones, de servicio, económicas y tecnológicas, que necesariamente han de contenerse en el mismo, sin perjuicio de la posible incorporación de aquellas prestaciones adicionales que se estimen oportunas, a la vista de las necesidades sociales existente.

El Catálogo de Servicios Sociales viene a ser el instrumento a través del cual se materializa el derecho de las personas a acceder a los servicios sociales, fue aprobado mediante el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón. De acuerdo al Catálogo de Servicios Sociales los centros de atención residencial son "establecimientos que tienen como característica fundamental ser el domicilio de aquellas personas que, en el marco del sistema público de servicios sociales, reciben una prestación de alojamiento alternativo permanente o temporal, que proporciona a las personas usuarias una atención continuada bajo supervisión de un servicio social especializado".

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su artículo 25, relativo a los Servicios de Atención Residencial, establece que este servicio ofrece, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario. Este servicio se prestará en los centros residenciales habilitados al efecto según el tipo de dependencia, grado de la misma e intensidad de cuidados que precise la persona. La prestación de este servicio puede tener carácter permanente, cuando el centro residencial se convierta en la residencia habitual de la persona, o temporal, cuando se atiendan estancias temporales de convalecencia o durante vacaciones, fines de semana y enfermedades o periodos de descanso de los cuidadores no profesionales. El servicio de atención residencial será prestado por las Administraciones Públicas en centros propios y concertados.

La Ley 4/1996, de 22 de mayo, de creación del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en su artículo 4 contempla entre los objetivos del Instituto la coordinación funcional de las actividades de las instituciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante establecimiento de convenios, conciertos o cualesquiera otras fórmulas de gestión compartida, que permita alcanzar el máximo rendimiento de los recursos disponibles.

Los destinatarios de este tipo de servicio son, en principio, personas mayores de 65 años e, incluso, de modo excepcional suficientemente acreditado, de 60 años, que se encuentren en situación de dependencia. No obstante, la entrada en vigor de la Ley 39/2006, obliga a entender que el criterio de edad en los 60 años deberá apreciarse con la debida flexibilidad, en tanto el sistema va a pasar a atender a personas en situación de dependencia, y que por las características del servicio puede resultar conveniente y oportuno dar entrada al mismo a usuarios de menor edad.

La puesta en marcha progresiva del Sistema de Atención a la Autonomía y la Dependencia (SAAD) ha puesto de relieve un considerable aumento de la demanda de

recursos residenciales para personas mayores asistidas. De hecho, la necesidad de este tipo de recurso en el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma de Aragón, que es ya muy importante, se verá previsiblemente incrementada en el futuro, de acuerdo con las estimaciones y proyecciones demográficas existentes por lo que se refiere al envejecimiento de la población en Aragón y a los propios estudios ligados al proceso de aprobación de la ya citada Ley de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en concreto el Libro Blanco de la Dependencia. Siendo imposible la adecuada atención de los beneficiarios de los servicios del Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia utilizando únicamente los importantes, pero limitados, recursos públicos existentes en ese territorio, se hace imprescindible incluir en el sistema recursos procedentes de entidades no públicas, a través de los adecuados mecanismos de contratación.

B.- ACUERDO MARCO

1.-CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS EN QUE SE UBIQUEN LAS PLAZAS OFERTADAS:

A los efectos de este pliego se entenderá por Residencia para Personas Mayores que se encuentren en situación de dependencia a:

"Establecimientos que tienen como característica fundamental ser el domicilio de aquellas personas que, en el marco del sistema público de servicios sociales, reciben una prestación de alojamiento alternativo permanente o temporal, que proporciona a las personas usuarias una atención continuada bajo supervisión de un servicio social especializado."

Habrà que entender que esta definición podrá verse afectada por la diferente normativa que se pueda ir generando con respecto a la definición en el futuro y que sea de aplicación por parte del IASS.

Las plazas ofertadas se encontraràn en los Centros que a tal fin aporten las Empresas o Entidades que, reuniendo los requisitos para contratar, resulten adjudicatarias del mismo, cuyas características y ubicación habrán de ser las siguientes:

Centro residencial para personas mayores asistidas (dependientes) y/o personas mayores en otras situaciones contempladas en la normativa en vigor, ubicado en cualquiera de los términos municipales incluidos en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Deberà contar con las instalaciones y medios necesarios para ofrecer correctamente una alternativa al domicilio particular y desempeñar los contenidos, tanto de naturaleza hostelera como asistencial y técnica, propios del servicio de atención residencial para personas mayores en situación de dependencia, durante todo el año y a tiempo completo.

La adjudicataria será titular del Centro o tendrá atribuida la gestión del mismo por título que garantice la prestación del servicio contratado. En caso de pérdida de la gestión del servicio se estará a lo establecido en el pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en lo referente a la cesión del contrato y a la cesión obligatoria.

2.- DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTARÁN RESPECTO DE LAS PLAZAS QUE SE ADJUDIQUEN EN APLICACIÓN DEL ACUERDO MARCO

2.1. ALOJAMIENTO

2.1.1. Estancia

El centro se considerará como domicilio habitual las personas usuarias, de forma temporal o permanente. Incluye la estancia en habitación individual o doble con baño o sin baño, así como el uso de salas de estar, comedor, baños comunes y otros espacios e instalaciones que tenga el centro. El usuario podrá hacer uso de todos los espacios comunes del centro, salvo los reservados exclusivamente para el servicio y o trabajadores el centro.

Las habitaciones, han de ser confortables en cuanto a tamaño, luz y temperatura y estarán dotadas de los elementos mínimos para la estancia: cama, de anchura mínima de 90 cm, de dos planos, pudiendo ser eléctrica y de carro elevador, según las necesidades de la persona residente; silla o sillón ergonómico; mesilla y armario con llave o posibilidad de cierre.

Deberá existir un pulsador de alarma o llamada accesible desde la cama y el baño. Así como interruptor para la luz preferentemente accesible desde la cama.

Se deberán permitir y facilitar la tenencia de objetos personales en la habitación, siempre que no suponga un riesgo para su seguridad o la de los otros residentes. Cuando la habitación sea compartida se deberá asegurar que cada uno de los usuarios tenga su propio espacio identificado y se respete al máximo la intimidad de las personas.

La persona usuaria podrá solicitar cambio de habitación por el motivo que considere, que será valorado por la dirección del centro; en ningún caso el hecho de pasar a ocupar una plaza concertada será motivo para cambio de habitación individual a compartida, a no ser que sea a petición de la misma. (a estos efectos deberá existir un protocolo de cambio de habitación o estar reflejado en el Reglamento de régimen interno).

La lencería, ropa de cama, aseo y ropa de mesa, la proporcionará el centro y la mantendrá limpia y en correcto estado. Las sábanas y toallas se cambiarán cada semana, o diariamente si las condiciones de la persona usuaria así lo aconsejan. Al igual que las servilletas, manteles y demás lencería

Los productos de aseo de uso común (jabón, gel, champú colonias, esponjas de un solo uso, absorbentes etc.) los proporcionará el centro.

2.1.2. Manutención

El centro debe ofrecer menús equilibrados de contenido y textura adecuados a las necesidades de las personas usuarias. Igualmente, ofrecerá los menús terapéuticos que por prescripción facultativa puedan necesitar los residentes.

El menú será variado, planificado por semanas y de rotación periódica; deberá ser elaborado o supervisado y firmado por técnicos competentes, (dietista, nutricionista, médico, enfermera,) garantizando el aporte nutritivo preciso y procurando el respeto de los hábitos sociales de los usuarios. Los menús se darán a conocer a las personas usuarias y/o familias con una antelación mínima de 24 horas; preferentemente cada semana se informará de los menús en lugar visible y accesible. Los platos deberán servirse a temperatura adecuada y tener una presentación atractiva y especialmente los de textura triturada.

Se ofrecerán 4 comidas diarias: desayuno, comida merienda y cena. En circunstancias especiales, por prescripción facultativa, se podrán administrar aportes extras en la noche o entre horas.

El horario de las comidas se ajustará lo más posible a la costumbre social de las personas usuarias, moderando los periodos en ayunas entre la cena y el desayuno.

Las comidas se servirán preferentemente en el comedor, salvo que por circunstancias justificadas, o puntualmente por enfermedad y a juicio del facultativo correspondiente, aconsejen hacerlas en la propia habitación o en otra zona específica de cuidados especiales. Tanto en el comedor como en las habitaciones, en su caso, se deberá prestar la ayuda personal y técnica que la persona usuaria necesite.

El centro deberá facilitar que los residentes puedan comer acompañados de sus familiares u otras personas de su entorno, con la compensación económica correspondiente a cargo del mismo.

El centro deberá cumplir la normativa de comedores colectivos que le sea de aplicación. El servicio de comidas, se podrá subcontratar siempre y cuando a los usuarios se les ofrezcan las mismas condiciones y la empresa suministradora esté debidamente autorizada/acreditada.

2.1.3. Vestuario de uso personal.

El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.

Podrá fijarse un número mínimo de mudas de ropa interior por usuario, de acuerdo con sus características, que serán repuestas cuando se deteriore o las circunstancias lo aconsejen. El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas, se observará la periodicidad necesaria.

La ropa estará debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario. Deberá existir un registro/inventario y un sistema de custodia, en su caso, para las pertenencias de la persona usuaria.

El lavado, planchado y repasado de ropa deberá efectuarse por cuenta de la adjudicataria del servicio, con sus propios medios o por subcontratación con empresas especializadas, excepto en el caso de que requieran tintorería o lavado en seco u otro procedimiento especial de limpieza. Los procedimientos de lavado se ajustarán a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y buen estado de conservación.

Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se encuentren.

El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al residente, las prendas deterioradas por el uso. Igualmente, cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

2.1.4. Ropa de cama, mesa y aseo.

El servicio incluye la utilización por el usuario de la ropa de cama, mesa y aseo del Centro Residencial, que deberá encontrarse en condiciones adecuadas de uso, reponiéndose siempre que sea necesario.

La muda de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Con la misma periodicidad se cambiarán las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

2.2. CUIDADO PERSONAL, CONTROL Y PROTECCIÓN.

2.2.1. Cuidado personal.

Deberá garantizarse el aseo personal diario de los residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), serán a cargo del usuario.

Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc.) serán aportados por el Centro. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marca o tipos específicos por ellos preferidos.

Se prestará la ayuda necesaria a los residentes que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

El material de incontinencia será aportado por el Centro Residencial, con cargo, en su caso, al Sistema de Salud al que se encuentren acogidos los usuarios

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

El Centro Residencial prestará la supervisión y el apoyo necesarios para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel adecuado de funcionalidad y de interacción social y con el entorno residencial, potenciando su autonomía y desarrollo personal en dicho marco.

2.2.2. Control y protección.

Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del Centro.

El Reglamento de Régimen Interno establecerá las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del Centro, así como el horario de salidas y entradas del mismo. Deberá garantizarse la flexibilidad de horarios, para facilitar las visitas de los familiares de los usuarios.

Se establecerán las medidas de protección y control necesarias para los usuarios, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de los mismos, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad.

2.3: ATENCIÓN GERIÁTRICA Y REHABILITADORA.

Al ingreso de cada usuario se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elaborará un Plan de Atención Personal, 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 particulares de cuidados susceptibles de evaluación.

Deberá existir un expediente personal de cada usuario, en el que constará la información sobre sus características y necesidades de atención, 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 su desarrollo.

Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva encaminadas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como las de medicina asistencial necesarias, supervisión 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 de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

Deberán prestarse tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional a los usuarios que lo precisen.

En el servicio estará incluido el traslado y el acompañamiento de los usuarios a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda, y de recabar la colaboración de los familiares o allegados en su caso.

2.4. ATENCIÓN SOCIAL.

El Centro Residencial propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos, supervisando y apoyando el mantenimiento y/o recuperación de dichas relaciones familiares de origen. Se facilitará apoyo y/o ayuda para la utilización de los servicios comunitarios de ocio y tiempo libre, esparcimiento o recreo.

El Centro Residencial elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de él.

El servicio incluirá los trámites en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellos usuarios sin familia o abandonados de hecho por las mismas.

2.5. ATENCION FARMACEUTICA.

El Centro Residencial deberá cumplir con lo estipulado en el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones; en concreto con lo señalado en su artículo 6, que establece:

1. Será obligatorio el establecimiento de un servicio de farmacia hospitalaria propio en:

a. Todos los hospitales que tengan cien o más camas

b. Los centros de asistencia social que tengan cien camas o más en régimen de asistidos

c. Los centros psiquiátricos que tengan cien camas o más

2. No obstante lo anterior, la consejería responsable en materia de prestación farmacéutica podrá establecer acuerdos o convenios con centros hospitalarios, eximiendo a estos centros de esta exigencia, siempre y cuando dispongan de un depósito de medicamentos vinculado al servicio de farmacia hospitalaria del hospital de la red pública que sea el de referencia en el área o zona sanitaria de influencia correspondiente.

3. Asimismo, los centros hospitalarios, los centros de asistencia social que presten asistencia sanitaria específica y los centros psiquiátricos que no cuenten con servicio de farmacia hospitalaria propio y que no estén obligados a tenerlo dispondrán de un depósito que estará vinculado a un servicio de farmacia del área sanitaria y bajo la responsabilidad del jefe de servicio, en el caso de los hospitales del sector público, y a una oficina de farmacia establecida en la misma zona farmacéutica o a un servicio de farmacia hospitalaria, en el supuesto de que se trate de un hospital del sector privado.

3. – ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios de atención a personas mayores, la existencia de personal de atención directa suficiente y con la cualificación profesional necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la definición de dicha calidad.

A tal fin el licitador deberá acreditar mediante la declaración responsable que se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas que cuenta con personal cualificado de atención directa suficiente según el tipo de usuario y tipo de servicio que se describen en este pliego.

La plantilla mínima de referencia del Centro podrá variar en función de los servicios que se contratan al exterior y de la organización del Centro. En todo caso, deberán cumplirse los ratios de personal y demás requisitos exigidos, en función de la tipología del centro, en el Anexo I del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, o norma que venga a sustituirla, de acuerdo con lo dispuesto en sus disposiciones transitorias, y a lo establecido en el presente Pliego.

3.1 CARTERA DE SERVICIOS Los centros contarán con un catálogo de los servicios que ofrece al ciudadano, detallando las características y compromisos de calidad de los mismos. Como mínimo el centro ofertará los que se relacionan en este Pliego.

3.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El centro debe tender a la gestión por procesos y protocolos:

Procesos.- Debe identificar y documentar los procesos asistenciales claves para prestar el servicio así como los estratégicos y los generales o de apoyo.

Se define el proceso como un conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se producen de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requisitos del cliente al que va dirigido.

- Son procesos clave u operativos: los de ingreso o acogida, de atención durante la estancia y de finalización del servicio.
- Son procesos de carácter general: de compras, de almacén, de hostelería, de contratación de personal, de facturación y de gestión de equipos e instalaciones.

Protocolos.- Procedimiento documentado que concreta los pasos a seguir para realizar una asistencia o tarea correctamente, con el objeto de que cada profesional sepa cómo actuar, con que medios y con qué objeto, para lograr un resultado óptimo y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Los Centros deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- Acogida y adaptación al centro
- Alimentación
- Higiene personal, en cuanto al aseo y técnicas
- Tratamiento y prevención de la incontinencia de esfínteres
- Contención o restricción de la movilidad
- Caídas y su prevención
- Medicación
- Emergencia sanitaria

- Comunicación con la familia
- Incapacitación y tutela
- Fallecimiento
- Limpieza del centro y mantenimiento de instalaciones

3.3 DOCUMENTACIÓN

I.- Relativa al usuario. Cada usuario contará con un **Expediente individual** que incluirá, al menos, la documentación exigida por la normativa vigente – datos identificativos, historia sanitaria, e historia social – y la que a continuación se relaciona:

- Copia del Documento contractual suscrito al ingreso en el centro.
- Plan de Atención Individualizada (PAI) el cual debe reunir los siguientes compromisos.
 - * La valoración integral del usuario.
 - * Objetivos sobre las áreas relevantes de la atención: clínica, funcional y psicosocial.
 - * Actividades previstas para la atención del usuario en relación con los objetivos previstos.
 - * La fecha prevista de evaluación de consecución de objetivos.
 - * Los profesionales que intervienen.
- En el caso de personas incapacitadas judicialmente, copia de la sentencia, así como la autorización judicial de admisión o ingreso o notificación de la incapacidad sobrevenida.
- Contactos mantenidos por los responsables del Centro con familiares, tutores o responsables legales (frecuencia y objetivos de los mismos).

II.- Referida al Centro. El Centro deberá disponer en todo momento, de la siguiente documentación, que estará a disposición de la persona usuaria y de sus familiares o representantes legales.

- **Registro de quejas** de las personas usuarias, donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- **Reglamento de Régimen Interno**, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre el usuario y el Centro, de acuerdo con lo dispuesto en este pliego y a la normativa vigente. Incluirá, además de los requisitos establecidos en esa normativa, los siguientes aspectos:
 - a) Requisitos de admisión y documentación a presentar.
 - b) Tipología de personas atendidas.
 - c) Régimen económico, con especial mención del incremento máximo anual de la tarifa.
 - d) Cartera de Servicios que se prestan, Incluidos y no incluidos en tarifa.
 - e) Régimen disciplinario: Sistema de faltas y sanciones y procedimiento sancionador garantizando audiencia al interesado.

Deberá constar la entrega de un ejemplar al usuario o su representante legal.

- **Autorizaciones administrativas** del centro, que deberán exponerse en un lugar visible.

III.- Otra Documentación.

- **Memoria anual.** Los centros elaborarán una memoria anual de actividades que recoja la evaluación sobre su funcionamiento, comprobando el grado de cumplimiento

de los objetivos marcados, el grado de satisfacción de los usuarios y, en su caso, las propuestas de mejora.

- **Información a la Administración.** Los centros tendrán obligación de facilitar a la Administración competente la información sobre las condiciones funcionales, materiales, económicas y estadísticas que aquélla solicite, y, en todo caso, en los plazos que se establezcan por la normativa en vigor.

3.4 RECURSOS HUMANOS

El centro contará con personal suficiente y con la titulación profesional adecuada de acuerdo con el tipo de actividad desarrollada. La plantilla deberá figurar en el organigrama del centro, que deberá estar expuesto en el tablón de anuncios.

Organización de turnos del personal.- Se asegurará la adecuada atención de las personas residentes y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas del día. En cualquier caso, el centro deberá disponer en todo momento de una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca, designada de forma expresa por la dirección del centro, en función de los turnos de personal.

Personal de atención directa.- Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno como nocturno en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas

Horario nocturno.- En los centros de hasta 35 plazas contarán al menos con un cuidador presencial y otro localizable; en centros de hasta 70 plazas deberá haber dos cuidadores presenciales y uno localizable; en centros de hasta 105 plazas tres cuidadores presenciales. El número irá incrementándose a razón de uno por cada 35 plazas.

Profesionales de atención directa.- Se consideran de atención directa los profesionales responsables de la planificación de los cuidados de las personas usuarias y los que directamente realizan las tareas y actividades para prestar la atención: auxiliar/cuidador/a, enfermero/a, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, médico/a.

3.5 CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema de Autonomía y de Atención a la Dependencia, de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación:

3.5.1 Los Directores y Directoras de los Centros deberán contar con titulación universitaria de grado medio y haber realizado formación complementaria en dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de Centros Residenciales, u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia, con un mínimo de 200 horas lectivas; salvo en los puestos ya ocupados, en los que el Director o Directora tendrá como mínimo 3 años de experiencia en el sector y contará con la formación complementaria anteriormente reseñada. (Acuerdo Consejo Territorial)

En caso de dos o más centros, ubicados en el mismo edificio, existirá, como mínimo, un director/a a jornada completa y un/a responsable técnico en cada uno de los Centros restantes. Los/as Responsables Técnicos/as de los Centros deberán contar, como mínimo, con titulación universitaria de grado medio.

3.5.2 Responsable asistencial sanitario. En los centros residenciales deberá existir un profesional con formación preferentemente en el área sanitaria (DUE o médico), responsable del plan de cuidados, supervisión de los menús y pautas de alimentación, del correcto almacenamiento, organización y administración de los medicamentos y de la coordinación con los recursos sanitarios de la comunidad (centro de salud, centro de especialidades, hospital, farmacia)

3.5.3 Los Cuidadores/as y Gerocultores/as, al objeto de profesionalizar y mejorar los servicios de atención personal, deberán tener:

- Titulación Oficial de Formación Profesional de Grado Medio: "Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería", familia sanitaria o "Técnico en Atención Socio-Sanitaria", familia Servicios Socio-Culturales y a la Comunidad.
- Certificado de Profesionalidad, de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, Certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio regulados por el real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto (BOE de 9 de septiembre) o por las vías equivalentes que se determinen.
- Cualquier otra equivalente que se determine por norma en su momento

En todo caso se fomentará la realización de programas de formación continua, ajustada a las necesidades del proceso asistencial y de los trabajadores.

4.- SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE.

El adjudicatario, por medio del director del centro o persona en quien delegue, viene obligado a informar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el mismo día que se produzca, de cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida, a través del director del centro, en el mismo día en que se produzca. Especialmente, deberá comunicar de forma inmediata las altas y las bajas producidas en la forma que determine el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

El adjudicatario deberá utilizar las aplicaciones informáticas y los sistemas de información que el propio Instituto le proporcionará.

4.1. Evaluación técnica.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a través de la Dirección Provincial de Zaragoza, realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos.

Para ello, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar con tal fin, el concesionario deberá remitir anualmente, dentro del primer trimestre del año, una Memoria Técnica del desarrollo de cada uno de los servicios durante el ejercicio precedente, que deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

- 1.- Características generales de las actividades realizadas.
 - . Modo en que están organizadas y ejecutadas.
 - . Horario tipo de días laborables y festivos.
- 2.- Memoria de la gestión socioasistencial.
 - . Gestión socioasistencial.
 - . Gestión médicosanitaria.
 - . Gestión de habilidades sociales y de tiempo libre.
- 3.- Evaluación de los Programas de desarrollo individual.

Asimismo, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá completar esta evaluación mediante los procedimientos que puedan establecerse por una Comisión Técnica o los técnicos designados por la Dirección Gerencia de este Instituto.

4.2. Evaluación económica.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado. Con tal fin el adjudicatario deberá remitir a la Dirección Provincial del IASS en Zaragoza, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

En el momento en que se produzcan:

Altas y bajas en el Centro.

Mensualmente:

Con la factura por mensualidad vencida de los servicios prestados, se remitirá a la Dirección Provincial del IASS una relación detallada con las aportaciones de los usuarios del Centro, de acuerdo con la normativa vigente, que deberán detraerse del importe total del precio del contrato.

Anualmente:

Con relación al último ejercicio vencido, y antes del 31 de marzo del ejercicio siguiente:

- Memoria económica del ejercicio finalizado, que recogerá con nivel de detalle suficiente la cuenta de explotación del Centro del ejercicio finalizado, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, criterios de imputación de gastos generales a cada uno de los servicios desarrollados en el Centro, así como cuantos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la entidad.
- Informe de auditoría del ejercicio finalizado realizado por profesional independiente, siempre que la empresa o entidad tenga obligación legal de ser auditada. Tratándose de Fundaciones o de las entidades a que se refiere la Disposición Adicional Segunda de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, este requisito sólo será exigible si concurren las condiciones establecidas en el artículo 25 de dicho texto legal.
- Memoria relativa a la gestión del personal del servicio, que deberá incluir listados del personal contratado al inicio y final del ejercicio en el que se especifiquen las categorías profesionales de cada uno de los trabajadores, así como la evolución de la plantilla a lo largo del ejercicio, así como de la formación ofertada y realizada.

En relación al siguiente ejercicio deberá informar antes del inicio:

- Cuenta de Resultados provisional del servicio.
Memoria técnica con especial referencia a las principales novedades introducidas respecto al ejercicio anterior.
- El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá, en todo momento, solicitar al adjudicatario cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

4.3. Evaluación de satisfacción de los usuarios.

El centro ofertado por el contratista deberá contar con un método para medir el grado de satisfacción de los diversos grupos de interés implicados: usuarios, familiares,

profesionales y entidades a las que se da servicio. Deberá existir, además, un protocolo y registro de quejas y sugerencias.

4.4. Indicadores básicos.

Para la realización de las funciones de control y seguimiento, el contratista tendrá a disposición de la Administración los siguientes indicadores básicos:

- Número total de residentes, con indicación del porcentaje de hombres y mujeres.
- Número de altas o ingresos y bajas y sus causas.
- Grado de dependencia de los residentes.
- Número y porcentaje de residentes con protocolo de medidas sujeción.
- Número de personas que permanecen encamadas la mayor parte del día.
- Registro de caídas.
- Número y porcentaje de residentes con úlcera de presión.
- Número total y registro temporal de quejas de usuarios y/o familiares.
- Ratio de personal de atención directa.
- Ratio de personal global.
- Y cualesquiera otros que considere importantes en relación con su modelo de gestión.

5.- SISTEMA DE ADJUDICACIÓN DE LAS PLAZAS EN EL ÁMBITO DEL ACUERDO MARCO

5.1. Usuarios.

Podrán ser usuarios de las plazas a contratar aquéllas personas que reúnan los requisitos establecidos en la normativa autonómica, dictada para la aplicación de la Ley 39/2006, en particular, la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencias, estancia ocupacional y alojamiento ofertada por el Gobierno de Aragón o normativa que la complementa o sustituya.

5.2. Asignación de las plazas a los usuarios.

Corresponde al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, de acuerdo con las normas vigentes, la determinación, a través de la pertinente resolución, de las personas que hayan de ocupar las plazas residenciales contratadas, así como la determinación de la pérdida de la condición de usuario y cualesquiera otras variaciones, debiendo la empresa adjudicataria aceptar los usuarios designados.

Para la determinación de las plazas a asignar, de entre las que hayan quedado incluidas en la bolsa del Acuerdo Marco, el Instituto, en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y sus normas de desarrollo, tendrá en cuenta lo establecido en el Programa Individual de Atención aprobado para el dependiente potencial usuario. En estos términos, la adjudicación de la plaza se hará entre las que, estando disponibles en la bolsa de plazas del acuerdo marco en el momento de la misma, se considere la más idónea para el usuario según su Programa Individual de Atención.

En el caso de que, en el momento de iniciarse los efectos del contrato, la entidad adjudicataria fuera titular de plazas ocupadas concertadas o conveniadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, éstas pasarán automáticamente a incluirse en este contrato, quedando sometidas en todos sus extremos a los efectos y condiciones de funcionamiento que en él se establecen.

Cuando sea posible, el IASS y los adjudicatarios del Acuerdo Marco podrán suscribir contratos por grupos de plazas.

5.3 Período de adaptación.

De conformidad con lo establecido en la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencias, estancia ocupacional y alojamiento ofertada por el Gobierno de Aragón o normativa que la complemente o sustituya, al ingresar por vez primera en el Centro Residencial, todos los usuarios habrán de someterse a un período de observación y adaptación. Este periodo será de treinta días naturales. El Equipo de Seguimiento del Centro podrá, de concurrir circunstancias que así lo aconsejen, proponer a la Dirección Gerencia del IASS la ampliación del periodo por un tiempo máximo igual al indicado. Durante ese periodo el Equipo analizará si los usuarios reúnen las condiciones indispensables para la convivencia normal en el Centro y las posibilidades de adaptación al mismo, emitirá informe motivado y elevará la propuesta oportuna a la Dirección Gerencia para su resolución.

5.4. Incidencias.

El centro notificará a la Dirección Provincial correspondiente y a la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales las incidencias ocurridas respecto de la incorporación de usuarios al centro el mismo día en que las mismas se produzcan.

5.5. Efectos del contrato una vez finalizado el mismo.

Una vez finalizado el contrato por expiración del plazo de vigencia inicial o, en su caso, de sus prórrogas, o por cualquier otra circunstancia establecida en este pliego o en la normativa aplicable, tendrá lugar la cancelación automática de las plazas objeto del mismo que se hallen desocupadas en ese momento. En relación con las plazas ocupadas, se mantendrán los efectos del contrato en los mismos términos establecidos durante el tiempo que sea necesario, con objeto de proceder al traslado de los usuarios a otro centro adecuado si fuera posible, o hasta que se produzca la baja, cancelándose las plazas que por cualquier causa vayan quedando libres en lo sucesivo.

5.6. Derecho a la confidencialidad.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no difundir, en forma alguna, los datos que conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

6.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON EL PERSONAL

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que en la legislación y convenio colectivo aplicable establezca en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social podrán ser causa de resolución del contrato.

El personal que aporte o utilice el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, sin que, en ningún caso, resulte responsable el Instituto Aragonés de Servicios Sociales de las obligaciones del contratista y sus trabajadores, aún cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

Asimismo el contratista se obliga a cubrir las ausencias de personal, de forma que se mantenga permanentemente, como mínimo, el número de personas de la plantilla ofertada.

Las ausencias de personal no sustituidas darán lugar a que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales descuente de la factura del mes en que se produzca la ausencia el importe de las horas no trabajadas. El descuento se calculará de la siguiente forma: se dividirá el precio total de la contrata por el número de puestos de trabajo existentes en ese momento y este resultado se dividirá, a su vez, por las horas de trabajo efectivas anuales del puesto de trabajo no sustituido. El coeficiente así hallado se multiplicará por las horas de ausencia no sustituidas, siendo el resultado de esta operación la cantidad que se descontará en la factura.

La empresa adjudicataria habilitará, de acuerdo con el IASS, el procedimiento a seguir con el fin de informar la Dirección Provincial del IASS de cada provincia sobre la presencia de la plantilla, ausencias y sustituciones que realice.

Para supervisar la asistencia del personal al trabajo, así como su eficacia y, al propio tiempo, mantener relación con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, el contratista designará un representante que actuará como interlocutor de este contrato para comunicar a la persona o personas que se designen por el IASS las novedades e incidencias que se hayan producido y, al propio tiempo, recibir las instrucciones pertinentes para que el servicio sea el adecuado.

Dicho representante deberá tener conocimiento de las condiciones del servicio y contar con poder bastante del contratista para adoptar resoluciones en el momento, velando para que el servicio sea realizado perfectamente y cumpliendo siempre las oportunas instrucciones que al respecto reciba.

Igualmente, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar el centro, el personal y los trabajos desarrollados por éste en todo lo que se refiera a la contrata y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por el IASS y el representante del contratista.

7.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total cumplimiento de las obligaciones relativas a la Seguridad e Higiene en el trabajo, conforme a la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.

Los productos y sustancias utilizados en el trabajo, deberán estar envasados y etiquetados de forma que se identifique claramente su contenido y reunir las condiciones

de seguridad necesarias para evitar cualquier riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores que su almacenamiento o utilización pudiera comportar.

El contratista deberá informar a los trabajadores sobre la forma correcta de utilización de los productos y materiales usados en la prestación del servicio, las medidas preventivas adicionales que deben tomarse y los riesgos laborales que conllevan tanto su uso normal como su manipulación o empleo inadecuado.

8.- OTRAS CONSIDERACIONES.

Para aquellas cuestiones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario se somete a lo dispuesto en la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencias, estancia ocupacional y alojamiento ofertada por el Gobierno de Aragón o normativa que la complementa o sustituya. Además se deberá cumplir, tal y como queda constancia en el conjunto del presente pliego, la normativa vigente en materia de acceso a centros y mínimos de condiciones materiales y personales, así como la que en el futuro pueda realizarse en materia de acreditación de esta clase de centros.

El centro seguirá las instrucciones del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en lo que se refiere a medidas, diseño gráfico y demás circunstancias que deberá respetar una placa en la que se especifique la pertenencia del centro al Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública, como consecuencia de la existencia de plazas contratadas con el Gobierno de Aragón, colocada en lugar perfectamente visible del centro y de acuerdo con las disposiciones que determine el manual de identidad corporativa.

Zaragoza, a **18 JUL. 2018**

EL DIRECTOR GERENTE DEL INSTITUTO
ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES



Fdo: Joaquín Santos Martí