



Ilmo. Ayuntamiento de
LILLO (Toledo)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN CENTRO RESIDENCIAL PARA PERSONAS MAYORES EN LA LOCALIDAD.

ÍNDICE

0.- INTRODUCCIÓN.

1.- OBJETO.

2.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

3.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA.

4.- DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.

4.1. Alojamiento

4.2. Cuidado personal, control y protección

4.3. Atención geriátrica y rehabilitadora

4.4. Atención social

5.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN.

5.1. Usuarios

5.2. Período de adaptación

5.3. Régimen interior

6.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

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

8.- ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.

9.-PROYECTO DE GESTION INTEGRAL Y PLAN DE CALIDAD.

10.- SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE.

0.- INTRODUCCIÓN.

Las Residencias para Personas Mayores constituyen un recurso esencial en el desarrollo de las políticas sociales de alojamiento y convivencia diseñadas para atender a aquellas personas mayores que, por distintas circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, de manera temporal o indefinidamente, en su propio domicilio. La importancia de este recurso se ve acentuada en el caso de aquellas personas que, por razones de invalidez física y/o psíquica se encuentran en situación de dependencia.

La necesidad de este tipo de recurso es ya importante y previsiblemente se incrementará en el futuro, de acuerdo con las estimaciones y proyecciones demográficas existentes por lo que se refiere al envejecimiento de la población en España y, muy especialmente en nuestra región. El propio municipio de Lillo tiene unos niveles de mayores que irán en crecimiento.

La Ley de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, en sus artículos 9 y 12 contempla las Residencias de Mayores como equipamientos sustitutivos del hogar destinados al alojamiento de personas mayores con grandes limitaciones para las actividades de la vida diaria. Igualmente, la Ley 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad en Castilla-La Mancha, establece en sus artículos 23 y 25 el Programa de alojamiento y convivencia de las personas mayores que se llevará a cabo, entre otras medidas, a través de residencias, orientadas principalmente a personas con grave deterioro físico o psíquico.

Asimismo el Plan de Atención a las Personas Mayores en Castilla-La Mancha, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de febrero de 1998, incluye entre sus objetivos la construcción de Centros Residenciales, en colaboración con la iniciativa social, para la creación y puesta en funcionamiento de plazas destinadas a personas mayores dependientes, de forma que se garantice su provisión a todas aquellas personas mayores cuyo estado o situación de necesidad y dependencia lo requiera.

El análisis del envejecimiento progresivo de la población del municipio y el deseo de darles a ellos y a otros mayores de la comarca y de otras latitudes, llevó a la construcción de una Residencia en la Calle Arturo Fernández Valencia, cuya gestión se acordó fuera indirecta, mediante la concesión del servicio. Concesionario que imposibilitado para seguir prestando el servicio en la forma debida, insta al Ayuntamiento de Lillo a resolver el contrato que vinculaba a ambas partes. Ante esta situación sobrevenida y ante la imposibilidad de rescatar el servicio y asumir una gestión directa del referido servicio con la premura y la especialización que requiere, amparados en la Ley de Contratos del Sector Público, art.154.2.e), por la urgencia que concurre en garantizar la continuidad del servicio con el fin de proteger el bienestar de los ancianos residentes, se ha tomado la decisión de convocar un procedimiento negociado para la concesión de la Residencia de la Tercera Edad " San Juan de Dios".

En consecuencia, se procede a elaborar y publicar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la gestión integral de una Residencia de Mayores en Lillo (Toledo).

1. OBJETO.

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas, contenido y actividades específicas en cuanto a la prestación del servicio de alojamiento y convivencia de personas mayores, que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria para la explotación del servicio público de gestión integral de una Residencia para Personas Mayores en el citado municipio, por el concesionario.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

El servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas consiste en la gestión integral de una Residencia para Personas Mayores.

A efectos de este documento se entiende por Residencia para Personas Mayores el equipamiento de carácter social o socio sanitario que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral



Ilmo. Ayuntamiento de LILLO (Toledo)

continuada a las personas mayores válidas o, prioritariamente dependientes o asistidas, que presenten algún grado tal de falta de Autonomía personal, instrumental y/o social que dificulte o impida su permanencia en su domicilio habitual.

3. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA.

La empresa que resulte adjudicataria del concurso prestará los siguientes servicios:

- **Atención geriátrica y rehabilitadora**, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación o atenciones especializadas, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del sistema de Salud, público o privado, al que pueda estar acogido el usuario.
- **Atención social**, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

4. DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.

4.1. Alojamiento.

4.1.1. Estancia.

Ocupación por el usuario de una habitación doble y, en casos justificados y excepcionales, individual, en las habitaciones que, conforme a lo establecido en el artículo 6, apartado 7.2.1. exige la Orden de la Consejería de Bienestar Social de Castilla - La Mancha de 21 de mayo de 2001, estén proyectadas y construidas al efecto.

Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios personales propios, siempre que no resulten inadecuados o peligrosos.

Las habitaciones se limpiarán diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Las camas se harán cuantas veces resulte necesario por las características del residente y como mínimo diariamente.

La utilización del comedor, salas de convivencia y atenciones y demás espacios comunes del centro estará al servicio de las actuaciones e intervenciones asistenciales a llevar a cabo con los usuarios de la Residencia.

4.1.2. Manutención.

Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena).

Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, debiendo garantizar el aporte calórico y nutritivo adecuado. Se procurará que los menús sean variados, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos.

Junto con el menú ordinario se ofertarán aquellos otros de régimen para aquellos usuarios que lo precisen.

Las comidas y platos cocinados llegarán a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 h.

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

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.

4.1.3. 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.

La ropa estará debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario y la evitación de extravíos indeseables.

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.

El lavado, planchado y repasado de ropa deberá efectuarse por la empresa adjudicataria del servicio. 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. En determinados casos y por razones de una mejor atención se podrá utilizar con ellos un tipo de vestimenta que les sea más cómoda a ellos y a las personas que les atiendan, siempre en aras de una atención de Calidad.

El Centro 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.

4.1.4. 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.

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.

La empresa renovará este tipo de ropa del Centro Residencial con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas de uso.

4.2. Cuidado personal, control y protección.

4.2.1. 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, jabones, pasta dentífrica, champú, gel, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), serán a cargo del usuario.

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 servicio de corte o arreglo del cabello se efectuará por un servicio de peluquería con cargo al usuario, quien abonará el precio autorizado por el Ayuntamiento.

El material de incontinencia será aportado por el Centro Residencial, bien con cargo al Sistema de Salud al que se encuentren acogidos los usuarios o, subsidiariamente, a expensas de la empresa gestora del Centro.



Ilmo. Ayuntamiento de LILLO (Toledo)

Se pondrá a disposición de los usuarios un servicio periódico de podología, cuyo coste será abonado por los mismos, no pudiendo superar el precio autorizado por el Ayuntamiento.

Las prótesis, ortesis, 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.

4.2.2. Control y protección.

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

El Reglamento de Régimen Interior 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.

Existirá programa de atenciones 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 el desarrollo del mismo.

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.

La empresa gestora del Centro Residencial efectuará el traslado y 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, allegados o personal voluntario, en su caso.

4.4. 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 cabo tanto dentro como fuera de ella.

5. RÉGIMEN DE UTILIZACION.

5.1. Usuarios.

Podrán ser usuarios del Centro Residencial aquellas personas mayores que reúnan los requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Interior y estén disposición de formalizar y formalicen el debido Contrato de Admisión, aprobados por el Ayuntamiento de Lillo, todo ello de conformidad con el Decreto 131/1996, de 22 de Octubre del Régimen Jurídico y del Sistema de Ingreso en las Plazas de los

Centros Residenciales de Mayores de Castilla - La Mancha (DOCM N° 48 DE 31-10-1996) o norma que lo sustituya y/o desarrolle.

Para la admisión en el Centro se deberá contar con Resolución de Alcaldía para las plazas no concertadas y Resolución de Delegación Provincial de Bienestar Social, para las plazas concertadas.

5.2. Período de adaptación.

Al ingresar por vez primera en el Centro todos los usuarios habrán de someterse a un período de observación y adaptación que servirá para analizar si los usuarios reúnen las condiciones indispensables para el normal desarrollo de su convivencia en el Centro. El período tendrá una duración de 20 días naturales, pudiendo ser ampliado durante otros 20 si la Dirección del Centro lo considerase conveniente. Una vez transcurrido el mismo, el interesado consolidará su derecho a la plaza, adquiriendo la condición de residente.

5.3. Régimen Interior.

La Corporación Municipal de Lillo elaborará y aprobará un Reglamento de Régimen Interior, que regulará los aspectos básicos de funcionamiento del Centro y las relaciones, derechos y obligaciones entre la entidad adjudicataria del Concurso para su gestión y los usuarios del Centro, y que tendrá el siguiente contenido mínimo, ajustado a la normativa vigente:

- Derechos y deberes de los usuarios, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de Protección de los usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla - La Mancha.
- Normas específicas de convivencia.
- Horarios del Centro.
- Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.
- Participación de los usuarios en la planificación de actividades, mediante la creación, en su caso, de órganos permanentes de participación y representación.
- Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del Centro.

El Reglamento de Régimen Interior se expondrá en los tablones de anuncios de la Residencia y se entregará un ejemplar del mismo a los usuarios en el momento de su ingreso.

6.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

El sistema de funcionamiento de los servicios deberá fomentar la participación de los usuarios, como mínimo en los aspectos siguientes:

1. Participar en los términos expresados en el correspondiente Reglamento de Régimen interior.
2. Presentar y sugerir iniciativas que mejoren la calidad de los servicios que se les presten.
3. Proponer acciones y actividades destinadas a fomentar la participación de las familias.
4. Conocer las actividades y programas desarrollados por la empresa adjudicataria.

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

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios residenciales, la existencia de un personal de atención directa suficiente es considerada uno de los elementos básicos para la definición de la calidad del proyecto.



Ilmo. Ayuntamiento de LILLO (Toledo)

En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de este servicio, que ha de ser aportado por la empresa, deberá ajustarse a la tipología de usuarios residentes y a las exigencias establecidas como mínimos en la Orden de 21 de mayo de 2001 de la Consejería de Bienestar Social de Castilla - La Mancha y a las garantías de una buena atención de Calidad.

Partiendo del personal existente en el que se deberá subrogar el nuevo concesionario, **la plantilla mínima** de referencia del Centro Residencial, al estar considerada por el artículo 4, apartado 1, de la citada Orden de 21-5-2001 como 'Miniresidencia' (por tener capacidad de 28 plazas) estará constituida por:

1 Director-Coordenador con titulación universitaria, y haber realizado formación complementaria, de al menos 300 horas, en dependencia, gerontología, dirección de centros residenciales u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia. Esta formación podrá ser sustituida por una experiencia laboral de al menos 1 año en dirección de centros residenciales.

El personal de atención directa será:

Médico: La residencia deberá contar con servicios médicos, complementarios a los del sistema sanitario público, propios o concertados, que faciliten atención suficiente y continuada todos los días del año y con una presencia y localización de unas 10 horas semanales.

Ayudante Técnico Sanitario (ATS-DUE): La residencia contará con un ATS-DUE mínimo a media jornada, que proporcionarán atención suficiente y adecuada.

Auxiliares/Gerocultores: La residencia contarán con el personal adecuado para la atención directa y continuada de los usuarios durante las 24 h. del día en función de los turnos que se establezcan. Este personal tendrá la formación y cualificación necesaria para el desarrollo de su actividad. Al menos el 50% de los mismos tendrá la titulación de Auxiliar de Clínica o similar. El número total de auxiliares/gerocultores estará en función del número y tipología de los residentes, siendo como mínimo de 1 auxiliar/gerocultor en jornada completa por cada 6 residentes dependientes.

El personal de la residencia que no es de atención directa se establecerá en función del número de residentes totales del centro, de acuerdo con los siguientes criterios:

Cocineros: 1 cocinero.

Personal de limpieza: 1 persona por cada 15 residentes o fracción.

Persona encargada de servicios varios: Al menos una persona.

Aquel otro tipo de personal necesario para el mantenimiento y buena conservación del Centro y de sus instalaciones.

El Centro deberá contar con el personal adecuado y suficiente que garantice la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y periodos de libranza, sin que ello repercuta en la organización y calidad de atención a los residentes.

Debe quedar garantizada igualmente la atención necesaria durante las 24 horas del día, incluyendo la asistencia sanitaria a todos los residentes, bien a través del Sistema Público o privado (propio o concertado).

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

El personal contratado por la empresa deberá contar con las titulaciones académicas y demás requisitos que exija la normativa aplicable.

Algunos servicios auxiliares podrían ser subcontratados por la entidad adjudicataria con terceros, con el conocimiento y autorización del Ayuntamiento y, siempre que no repercuta negativamente en la calidad de las atenciones a los usuarios - residentes,

8.- ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.

El Director-Coordenador del Centro designado por el concesionario, que tendrá como mínimo titulación universitaria de grado medio, se ajustará en todo caso a un perfil profesional que acredite la experiencia y formación en gestión y dirección de personal, habilidades y/o entrenamiento en resolución de conflictos, atención y cuidado de las personas mayores. Entre otras, realizará las funciones de interlocutor directo ante la Administración en la organización del funcionamiento diario y concreto del Centro, responsabilizándose de la adecuada prestación del servicio.

La empresa adjudicataria garantizará la capacitación y el mantenimiento de las aptitudes del personal.

9.- PROYECTO DE GESTIÓN INTEGRAL Y PLAN DE CALIDAD.

Las entidades que oferten estarán obligadas a presentar un Proyecto de Gestión Integral y un Plan de Calidad que garantice el mejor nivel posible de atenciones a los Mayores usuarios de los Servicios del Centro.

10.- SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE.

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

Lillo, octubre de 2014

El Alcalde