



**INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN SOCIAL
Y SOCIOSANITARIA**

**UNIDAD DE ATENCION A LA
DEPENDENCIA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL
CAMP “LA CUESTA”**

INDICE

1.	Objeto.....
2.	Régimen de utilización de la plaza
3.	Descripción de los servicios.....
4.	Recursos humanos o dotación de personal
5.	Relación de la Entidad Adjudicataria y el IASS
6.	Obligaciones de la Entidad adjudicataria
7.	Condiciones relacionadas con el inmueble.....
8.	Derechos y deberes de las personas usuarias.....
9.	Coordinación, Supervisión e Información

1. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto describir el contenido del **servicio de atención a personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades asociadas a prestar en el CAMP "La Cuesta"**, recurso perteneciente al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife (mediante delegación de la CAC) y ubicado en el municipio de San Cristóbal de La Laguna en la C/ Magistral Luis Reyes Pérez, 11.

Incluye la prestación de una atención individualizada e integral a **65 personas con discapacidad, de las cuales 20 se encuentran en régimen de atención residencial y 45 en régimen de atención diurna.**

El contenido del documento, presenta específicamente los requisitos y el nivel de prestación de servicio mínimo requerido que debe contemplar y cumplir el mencionado recurso.

A los efectos de este Pliego se entiende para la gestión integral de este recurso, la aceptación de las actividades destinadas a una prestación de calidad en:

- La gestión de las prestaciones de atención individualizada y especializada tanto a las personas usuarias en régimen de atención residencial como diurna.
- El cuidado y mantenimiento adecuado e integral del edificio, instalaciones y equipamientos incluyendo los servicios de mantenimiento legal.
- El servicio de transporte normal y especializado que precisen las personas usuarias.
- Los servicios generales de limpieza, lavandería y lencería.
- Los servicios logísticos que precise el centro.

Todo ello, destinado a prestar una atención integral con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.

Así mismo se tenderá a la consecución de entre otros los siguientes objetivos:

- Establecer una organización funcional interrelacionada entre los servicios del centro y la habilitación personal y social que precise la persona usuaria, con un objetivo específico, el conseguir una adecuada calidad de vida.
- Facilitar la integración familiar y social de las personas usuarias.
- Integrar a las personas usuarias hacia los recursos comunitarios beneficiosos para su desarrollo personal (educación, deportes, actos culturales, etc.).

La tipología del recurso establecida, así como los requerimientos sanitarios y los niveles de prestación de servicios mínimos a requerir, se encuentran determinados en la normativa vigente relacionada con la materia, y concretamente en lo estipulado en la legislación que a continuación se detalla:

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Decreto 131/2011, de 17 de mayo, por el que se establecen las intensidades de protección de los servicios y los criterios para determinar las compatibilidades y las incompatibilidades entre las prestaciones de atención a la dependencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Decreto 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia.

Decreto 154/2015, de 18 de junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/2012, de 20 de julio.

2. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LA PLAZA

Personas usuarias:

Se entenderá por personas usuarias aquellas cuya edad se encuentre comprendida entre los 17 y los 64 años, cuyo perfil principal sea el presentar una discapacidad intelectual con o sin otras discapacidades asociadas y que requieran del apoyo de terceras personas.

No obstante, aquellas personas que han accedido al recurso antes de alcanzar la edad reseñada, podrán permanecer en el mismo una vez superada ésta, siempre y cuando sea el más apropiado para su atención.

Aquellas personas que accedan al recurso deberán haber solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.

Quedan excluidas las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, o cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

Designación de las personas usuarias:

La designación de la persona usuaria al recurso la determinará la Unidad de Atención a la Dependencia quien seguidamente le dará traslado al centro mediante copia del expediente. Una vez recibido, se realizará por parte del equipo técnico del centro la valoración integral necesaria para realizar el ingreso de la persona usuaria con las máximas garantías posibles de bienestar y seguridad.

En este sentido, la entidad se compromete expresamente a aceptar a las personas usuarias designadas.

No se admitirá el ingreso de una persona, ni se asumirá una situación de atención provisional si no está establecida en una resolución del IASS.

Cualquier incidencia que se presente será comunicada a la Unidad de Atención a la Dependencia, quién comunicará la actuación a seguir en cada caso mediante propuesta y aprobación por el órgano correspondiente del IASS. Dichas incidencias serán notificadas con un plazo máximo de tres días hábiles siguientes a la ocurrencia de las mismas

La pérdida de condición de persona usuaria del centro se efectuará previa resolución del IASS.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios a prestar serán los especificados según reglamentación vigente para un recurso de atención residencial como diurna:

Los Centros residenciales o de atención residencial: son aquellos establecimientos en los que de forma organizada y profesional ofrecen alojamiento y manutención a las personas usuarias garantizándoles una atención integral, desde un enfoque biopsicosocial, prestando servicios de atención personal y de carácter social o socio-sanitario en función de los requerimientos de las personas usuarias.

Los Centros de Día: Son los que, durante horario diurno, prestan atención a las personas dependientes con el objetivo de mantener o mejorar su nivel de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores facilitando el respiro familiar y la permanencia de la persona usuaria en el entorno habitual de vida. Ofrecen prestaciones de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación, habilitación o atención asistencial y personal que precisan los usuarios en función de su edad y de los requerimientos de

atención especializada. Prestarán servicio de mantenimiento cuando ofrezcan horarios de estancia de las personas usuarias superior a cuatro horas.

En este sentido, el centro, en respuesta al servicio **residencial**, permanecerá abierto las 24 horas del día. Con relación a su servicio de **atención diurna**, permanecerá abierto de lunes a viernes, de 8:00 a 16:00.

Específicamente, durante los fines de semana, los festivos nacionales, autonómicos y locales de referencia, las vacaciones anuales del mes de agosto, periodo de navidad y semana santa se planteará un **servicio de respiro** de atención residencial. En él se proporcionarán estancias puntuales a aquellas personas que así lo requieran previa solicitud y disponibilidad de plazas. Se contemplará un mínimo de 4 y máximo de 6 personas para los periodos de fin de semana y festivos anuales, exceptuando los incluidos en los periodos del mes de agosto, semana santa y navidad. Para estos periodos, la capacidad de atención abarcará desde un mínimo de 6 hasta un máximo de 16 personas.

Para disfrutar de dicho servicio, la entidad adjudicataria asumirá los gastos derivados de la financiación de la plaza, pudiendo contemplar la participación de la persona usuaria. Para ello, deberá proponer un coste/plaza a asumir por la persona usuaria y que será objeto de valoración en el procedimiento de adjudicación.

Así mismo se añade a las plazas previstas, la posibilidad de ocupación de manera puntual de una plaza en concepto de **cama de emergencia** de lunes a domingo, exceptuando los periodos del mes de agosto, semana santa y navidad para dar asistencia urgente a aquellas personas con discapacidad del recurso que así lo requieran y según criterios establecidos desde la Unidad de Atención a la Dependencia. Esta plaza al ser considerada de extrema necesidad, no supondrá coste alguno por parte de la persona usuaria.

En su articulado, el Decreto 131/2011, de 17 de mayo, determina la intensidad de los servicios según el tipo de atención y establece su cartera de prestaciones. El detalle de las mismas es el siguiente:

A) *Programación de **Prevención** de las situaciones de dependencia.*

Se llevará a cabo coordinadamente por el equipo técnico en aras de minimizar las situaciones de dependencia de las personas usuarias del recurso.

B) *Programación para el desarrollo de los cuidados de **atención personal** en la realización de las **actividades básicas de la vida diaria**.*

B.1.) Programa de Aseo Personal:

- El aseo o cualquier otra situación relacionada con la higiene y cuidado personal, se llevará a cabo con la frecuencia requerida en cada caso y velando en todo momento por la intimidad de la persona.
- Se fomentará en la medida de lo posible su autonomía.
- Se garantizará en todo momento una imagen y aspectos adecuados.
- Si la persona así lo precisara, se hará uso de las correspondientes ayudas técnicas (bañera hidráulica, silla de baño,...).
- Si durante la aplicación de los cuidados se observara alguna incidencia, se notificará al profesional sanitario responsable que actuará según corresponda.
- En el caso de las personas en régimen residencial, el afeitado, depilación, corte de uñas, o cualquier otra situación relacionada con su imagen se aplicará con la frecuencia que cada una requiera. Más específicamente, en cuanto a la higiene corporal completa, esta se realizará una vez al día mediante baño completo. La protección y cuidado de la piel, mediante aplicación de crema hidratante corporal, como mínimo una vez al día tras el baño completo. El cuidado del cabello, mediante el adecuado lavado y peinado diario.

- El aseo parcial se realizará cuantas veces sea necesario.
- Los cambios del material de incontinencia (pañales, empapadores etc.) se realizarán periódicamente de tal manera que se garantice la higiene y la salud de la persona usuaria, y según sus necesidades.
- El lavado e higiene dental, se llevará a cabo después de cada comida.
- Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar, y otros similares), así como el corte y arreglo del cabello serán a cargo de la persona usuaria. Aportarán así mismo el material de incontinencia (empapadores, pañales,..) y el material necesario en caso de menstruación será la familia quien deba aportarlo.
- Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel) los aportará la entidad adjudicataria; exceptuando aquellos específicos, bien por cuestiones de necesidades especiales, bien por preferencias personales, que serán aportados por la persona usuaria que así lo requiera.
- Las aportaciones indicadas en este apartado se realizarán sin perjuicio de las que se pueda hacer desde el Sistema de Salud al que pueda estar acogida la persona usuaria.
- Aquellas personas en atención diurna, aportarán diariamente al menos una muda de ropa para realizar los cambios que fueran necesarios.

B.2.) Programa de Vestuario de uso personal:

- La persona usuaria aportará la ropa y calzado necesario y apropiado según la época del año y climatología. En cuanto a las personas usuarias en régimen residencial, se les solicitará con las características oportunas al ingreso en el centro, y se les notificará oportunamente para la dotación y/o la reposición de la misma.
- La ropa estará debidamente marcada/identificada a fin de garantizar el uso exclusivo de la persona propietaria, no permitiéndose hacer uso de ropa de terceros.
- Se velará porque su dotación se adecue a que la persona usuaria tenga cubierta sus necesidades con una imagen personal adecuada y correcta en cada momento.
- El tipo de ropa garantizará en todo momento la seguridad de la persona, sin deteriorar su comodidad o imagen personal, y se adaptará a ello, por lo que se vigilará la presencia de botones, cordones u otros accesorios de la misma que pudiesen ocasionar riesgo para sí misma o sus compañeros/as (en base a indicaciones terapéuticas).
- El cambio de ropa de las personas usuarias se efectuará, al menos, diariamente. En caso de necesidad, la frecuencia habrá de ser superior de tal manera que se garantice la correcta presencia e higiene.
- Se prestará la ayuda necesaria para aquellas personas que tengan autonomía limitada para vestirse, desvestirse, asearse o acostarse, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos y/o la intervención del personal.
- El cuidado y mantenimiento del vestuario de uso personal, incluye por parte del operador, el lavado y planchado cada vez que sea necesario (aplicando los procedimientos que garanticen su conservación y estado), costura y repasado de las roturas si se precisa continuar con su uso, así como el almacenamiento en su armario particular. La entidad adjudicataria del servicio velará para que la vestimenta y calzado de las personas usuarias se mantenga en las condiciones adecuadas de conservación y limpieza, cuidando de su control, extravió, deterioro etc.

B.3.) Programa de Seguridad y Protección:

- En aquellos casos que, por cuestiones de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas, se establecerán las medidas de protección y control necesarias bajo las directrices del profesional responsable de dictaminarlas y según reglamentación vigente.

- Se mantendrá la seguridad, protección y salvaguarda de la integridad personal de las personas usuarias en todos los momentos del día, incluida la vigilancia continua de estos en horas de descanso y sueño. Todo ello mediante las ayudas técnicas y mecanismos de protección que precise cada uno, por la aplicación de los procedimientos necesarios que garanticen la seguridad personal física y psicológica y mediante el control, supervisión directa y asignación de ratios de profesionales que precise cada persona.
- Así mismo comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación,...) con los procedimientos adecuados y los mecanismos de seguridad que se estimen oportunos y todas aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- Dada las características de las personas usuarias, éstos permanecerán siempre bajo la supervisión directa de personal cualificado.

C) **Programación dirigida a la Promoción de la autonomía personal**, que incluye los siguientes programas:

- *Programa de asesoramiento.*
- *Programa de orientación.*
- *Programa de asistencia y formación en tecnología de apoyo y adaptaciones que contribuyan a facilitar la realización de las actividades básicas de la vida diaria.*
- *Programa de habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual, encaminado a entrenar en habilidades personales y sociales, crear estrategias psicoeducativas, desarrollar redes sociales y de apoyo en las que participe la familia y apoyar la inserción laboral.*
- *Programa de terapia ocupacional.*
- *Programa de estimulación cognitiva.*
- *Programa de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.*
- *Programa de acompañamiento activo.*

D) **Programación de servicio hotelero y de manutención.** En el servicio hotelero se incluirá el equipamiento necesario para garantizar el alojamiento de las personas en situación de dependencia y en el servicio de manutención se garantizará el desayuno, el almuerzo, la merienda y la cena, de acuerdo a las necesidades nutricionales de cada una de las personas atendidas.

D.1.) El alojamiento:

- Los dormitorios serán preferentemente dobles, y no podrán superar un máximo de tres personas usuarias.
- Estancia en una habitación normalizada con cama, mesilla de noche y armario personalizado; salvo excepciones que requieran adaptación específica por el perfil de la persona.
- Se promoverá que la persona pueda disponer de objetos personales y de decorar su habitación, siempre que no sean inadecuados o peligrosos para los ocupantes de la misma.
- La limpieza de las habitaciones y baños se realizará diariamente y cada vez que se precise, garantizando el uso de procedimientos y productos de limpieza que garanticen la seguridad física y biológica.
- La persona usuaria podrá tener acceso y hacer uso de las zonas de convivencia, y el disfrute del ocio y tiempo libre en las zonas habilitadas al efecto.

- La entidad gestora será responsable del cuidado, mantenimiento y reposición de la ropa de cama, comedor y baño. Elaborará un calendario para la revisión periódica del estado y renovación a su cargo cuando se precise.
 - La ropa de cama - La muda se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso dos veces por semana, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso.
 - La ropa de comedor - Las servilletas y baberos (en su caso) serán de uso único e individual, y junto con los manteles se reemplazarán cada vez que se usen.
 - La ropa de baño – Las toallas de manos y de ducha serán de uso individual y se cambiarán diariamente.
- El adjudicatario del servicio efectuará la limpieza interior y exterior de las instalaciones, de los elementos del centro, así como de las ayudas técnicas de las personas usuarias. Incluirá además la desinfección, desinsectación y desratización siempre que sea preciso y en cumplimiento de la normativa vigente, especialmente las relacionadas con medidas higienico-sanitarias (por ejemplo: control de la legionella,...)

D.2.) La manutención:

- La entidad adjudicataria cumplirá con la normativa vigente en la materia, y garantizará que sus proveedores cumplen con la misma.
- Se administrará un menú prescrito por el facultativo responsable distribuido en cuatro comidas diarias: desayuno, almuerzo, merienda y cena, a las personas que se encuentren en régimen de atención residencial. Para las personas que se encuentren en régimen de atención diurna, se les servirá el almuerzo. A estos últimos excepcionalmente se les administrará el desayuno si así lo valora y prescribe el facultativo responsable, debido a situaciones especiales o nutricionales que, en todo caso implican la intervención socio familiar que precise por el trabajador social del centro.
- A las personas que lo precisen por indicación médica se les aplicará el refuerzo dietético de la mañana o noche previsto en su menú específico.
- El menú y la ficha nutricional garantizará el aporte calórico y dietético adecuado en cada plato. Estará supervisado por el personal sanitario, que podrá contar con el apoyo de profesionales acreditados.
- La dieta prescrita constará en el expediente individual y se tendrá siempre actualizada.
- Los menús estarán previamente elaborados y registrados en un libro de dietas, donde conste la ficha técnica de cada plato. Se expondrán en los tableros de anuncios, en un lugar accesible a las personas usuarias y familiares, y se entregarán a aquellas personas que lo soliciten.
- Se elaborarán con la rotación adecuada no inferior a 28 días (4 semanas).
- Se atenderá a que los menús sean variados cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
- El menú del centro comprenderá mínimamente las dietas: normal, diabética, hiposódica, hipocalórica, astringente, dieta molida o semitriturada y triturada; todas ellas susceptibles de aplicar a las personas a atender en el centro.
- Las comidas se mantendrán con la temperatura adecuada hasta llegar a la persona.
- Cualquier incidencia o valoración realizada en relación con la alimentación o nutrición de la persona usuaria será registrada en el expediente personal y notificada al médico responsable.

- Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en zona alternativa, facilitando los medios necesarios para tal fin.
- Se prestará la ayuda personal necesaria para aquellas personas que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos y/o la intervención del personal.
- La entidad adjudicataria del servicio dispondrá del utillaje, menaje y útiles de cocina como son los cubiertos, los platos, vasos, etc., necesarios y adaptados a las características de las personas usuarias, y se hará cargo de su renovación con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, conservando, al menos, las mismas calidades solicitadas al inicio del contrato.

E) **Programación de *servicio de transporte*.**

El transporte tanto para el acceso al recurso y el regreso al domicilio, como para las salidas y excursiones que se efectúen dentro del ámbito de la integración sociocomunitaria, será efectuado por el adjudicatario del servicio que además aportará los vehículos y los profesionales habilitados al efecto.

Las características para este servicio se recogen en los siguientes apartados:

- El número de vehículos para llevar a cabo el servicio de transporte será como mínimo de tres, teniendo a disposición un vehículo de sustitución en caso de avería.
- Se dispondrá de los vehículos adaptados que se precisen, que cumplirán con la normativa vigente que regula estos servicios sociosanitarios destinados a los traslados de personas con movilidad reducida. Así mismo, deberán haber superado las inspecciones técnicas pertinentes y contar con los seguros reglamentarios.
- Se dispondrá de los procedimientos de actuación ante incidencias, urgencias sanitarias y/o no sanitarias.
- Todos los traslados dispondrán además del conductor del vehículo, de un cuidador o figura asimilada, así como de los apoyos que sean necesarios para una adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio. El personal en el transporte se encontrará debidamente cualificado en atención a las personas con discapacidad, primeros auxilios,....
- A las personas usuarias en régimen de atención diurna se les proporcionará el transporte al centro, los días de actividad establecidos. A las personas usuarias en régimen de atención residencial, el servicio de transporte se realizará desde su domicilio al centro el lunes (o día de comienzo de la semana) y desde el centro hasta su domicilio el viernes (o día en que concluya la prestación semanal).
- El horario de llegada al centro será entre las 8.00h y las 9.00h, excepcionalmente 9.30h. El horario de salida desde el centro será a partir de las 15.30h para las personas usuarias de atención diurna, con el objetivo de reintegrar a la persona a su domicilio antes de las 17.30 horas. De manera excepcional, los lunes por la mañana y viernes por la tarde se podrán ver modificados estos horarios por lo que supone el desplazamiento en estos días de usuarios/as tanto de atención diurna como residencial.
- Los tiempos en que permanezcan las personas usuarias en los vehículos tanto en la ida como en el regreso al centro y sus domicilios, podrá de manera excepcional superar los 60 minutos para las personas usuarias más alejados del centro.
- En el servicio de transporte a prestar por el adjudicatario del servicio para aquellos desplazamientos organizados en el ámbito de la integración sociocomunitaria / programa de actividades de ocio y tiempo libre, se tendrá en consideración lo siguiente:
 - Se beneficiarán de al menos dos salidas semanales, con un número aproximado de plazas entre 12 y 15 usuarios/as y personal por salida, sin detrimento de organizar salidas con un mayor número de plazas.

- Estas salidas tendrán, habitualmente, una duración entre 3.30h y 4.30h pudiendo ampliarse este horario para poder desarrollar actividades como son; excursiones con comida incluidas tipo asador, viajes a otras islas, encuentros con otros colectivos, acampadas, etc.
 - El centro dispondrá de un protocolo de salidas y excursiones donde queden especificados los requisitos para que se garanticen los objetivos para los que ha sido planificada.
- Los vehículos empleados para el transporte de las personas usuarias del centro, habrán de satisfacer los requerimientos que las condiciones físicas y psíquicas de las personas usuarias precisen, entre otros:
- Rampa elevadora automatizada, beneficiando a las personas usuarias en subidas y bajadas para que no sufran percance alguno.
 - Escalera lateral del vehículo por donde puedan acceder las personas usuarias que tienen mayor movilidad, facilitándoles de esta manera un fácil acceso.
 - Los anclajes del transporte además de ser homologados, deberán ser acordes a las sillas especiales que se tienen en el centro, con el fin de evitar el rápido deterioro de las mismas, además de proporcionar una mayor seguridad en el traslado.
 - Los cinturones de seguridad cumplirán con la normativa, teniendo en cuenta las características y circunstancias de las personas usuarias.
- Los vehículos contarán con un acceso al pasillo, que ayude a la persona que acompaña en el transporte a acceder a cualquier parte del vehículo.
- Se dispondrá de teléfono para la comunicación entre el centro o los familiares.
- F) *Programación de **servicio de atención sanitaria**. Comprende las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación médicos y atención psicológica, sin perjuicio de la utilización en su caso de los servicios sanitarios de mayor nivel del Sistema de Salud al que pueda estar acogida la persona usuaria.*
- G) *Programación de **servicio de atención social**. La atención social incluirá entre sus actividades 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 este se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de las personas usuarias.*

Para llevar acabo los diferentes tipos de prestaciones y programas **se contará con profesionales especializados en la materia que realizarán las funciones y tareas que les competen**. Todo ello sin menoscabo de otras enmarcadas dentro de su profesión y que ejecutarán para un adecuado ejercicio de su labor:

- Una vez que la persona usuaria acceda al recurso, será evaluada interdisciplinariamente para el posterior establecimiento de sus programas de intervención tanto individual como grupal e integral. De esta manera se tendrán en cuenta los diferentes ámbitos de actuación en los que se trabaja en el centro, a partir de los cuales se elaborará un Programa de Intervención, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud física y psíquica, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible y la mejora en la calidad de vida de la misma.
- De cada persona usuaria existirá un único expediente personal en el que constará la información de las diferentes áreas de prestación de servicios en el recurso, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo. Estos expedientes, cuyo contenido tendrán carácter confidencial, estarán a disposición del IASS. Una vez concluya la relación contractual con la entidad adjudicataria, estos

expedientes pasarán al IASS, no pudiendo en ningún caso, usar esta información sin autorización de esta entidad ni durante la vigencia del contrato ni una vez concluido el mismo.

- Se contemplarán mecanismos de seguimiento periódico de la persona usuaria que quedarán registrados y formarán parte del expediente único de la misma en el centro.
- En la atención residencial, se llevará a cabo un control y seguimiento en conjunto con el médico responsable del SCS y sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogida.
- Se comunicará a las personas representantes de la persona usuaria vía telefónica, como por escrito, de cualquier incidencia que se haya producido en el centro ó que se haya observado tras la incorporación desde el domicilio para aclarar e informar de la situación actual.
- En cuanto a la atención en el área médica:
 - Se tendrá competencia para seguir los procesos de enfermedad común en las personas usuarias de atención residencial (sin obviar que puedan ser tratados en la red sanitaria correspondiente por el médico directamente responsable), derivándose aquellas situaciones de enfermedad que precisen de atención médica especializada a los servicios sanitarios correspondientes del SCS y/o a los de urgencia.
 - El adjudicatario del servicio efectuará el traslado y acompañamiento de las personas usuarias de atención residencial a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y de recabar la colaboración de las familias en su caso. Para las personas usuarias en régimen de atención diurna, las familias realizarán el seguimiento y acompañamiento de las personas usuarias al centro sanitario. En caso de urgencia será el adjudicatario del servicio, quien efectuará su traslado y acompañamiento al Centro Sanitario, sin obviar la utilización de los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda, y siendo a cargo de las familias el seguimiento y acompañamiento posterior en el mismo. Serán a cargo del adjudicatario los gastos que ocasione el traslado de la persona usuaria y los gastos de acompañamiento de los profesionales si la familia no puede hacerse cargo de dicho acompañamiento.
 - La medicación, fármacos y material sanitario específico de uso individual serán aportados por los familiares, siendo por cuenta del adjudicatario dotar de material sanitario de consumo ordinario (antisépticos, vendas, gasas, etc.) así como del material de reanimación cardio pulmonar básico para la atención de emergencias sanitarias en el centro.
 - Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de las personas usuarias, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso lo que requiere de apoyo a las familias mediante intervención social. El adjudicatario del servicio cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo de la persona usuaria el mantenimiento, las reparaciones o repuestos de los mismos, así como la de dichas ayudas técnicas.
- Se llevarán a cabo actividades de ocio y tiempo libre para las personas usuarias, con arreglo a principios de integración y normalización, buscando la participación de las mismas en estas actividades. Se planificarán salidas / excursiones con el transporte del centro que abarcarán toda la geografía de la isla, sin menoscabo de poder desarrollar salidas dentro de este programa utilizando el transporte normalizado de la comunidad, transporte público. En estas salidas se promoverá la participación y rotación de todos las personas usuarias del recurso teniendo en cuenta sus perfiles.
- Se propiciará la relación entre las personas usuarias y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. En este sentido, el adjudicatario desarrollará durante el año, fiestas acordadas con las que haya en el entorno, por ejemplo, fiesta de Reyes, Carnavales, Día

de Canarias, fiesta de verano, celebración de la inauguración del centro, Navidad, la fiesta municipal,... y a las que se invitará a las familias, allegados, instituciones colaboradoras, etc. Estas fiestas estarán

4. RECURSOS HUMANOS O DOTACIÓN DE PERSONAL

Atendiendo al perfil de la persona usuaria del recurso planteado, se requiere disponer de personal cualificado, cuya ratio, distribución y jornada laboral, estará determinada en función de las necesidades planteadas en el servicio y en aras de una atención de calidad. Las especificidades del mismo se establecen a continuación. Cualquier variación al respecto que la entidad gestora tenga intención de acometer, previamente será propuesta al órgano contratante para su conformidad.

CATEGORÍAS PROFESIONALES	TOTAL	DESCRIPCION DEL SERVICIO
DIRECTOR/A	1	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
MÉDICO/A	1	Disponible la jornada semanal a tiempo completo.
PSICÓLOGO/A	1	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
TRABAJADOR/A SOCIAL	1	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
LOGOPEDA	1	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
PSICOMOTRICISTA	2	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
TERAPEUTA OCUPACIONAL	1	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
FISIOTERAPEUTA	2	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
D.U.E.	1	Disponible la jornada semanal a tiempo completo, incluyendo en dicha jornada la localización y desplazamiento al centro en situaciones de urgencia.
EDUCADOR/A	2	Disponible la jornada semanal a tiempo completo
CUIDADOR/A – AUX. TÉC. EDUCATIVO - TAS - CATEGORÍA PROFESIONAL SIMILAR	24	Se garantizará de manera permanente y continuada la presencia de dicho personal en número suficiente y con mayor refuerzo para aquellas situaciones que requirieran de una atención personalizada, garantizando así mismo la seguridad y el bienestar de las personas usuarias. Se incluye un coordinador del colectivo de cuidadores, cuyo turno podrá variar en función de las necesidades del servicio

El resto de personal (administración/recepción, transporte, mantenimiento, limpieza, cocina,...), se distribuirá atendiendo a las necesidades y programaciones planteadas.

CATEGORÍAS PROFESIONALES	TOTAL
AUX. ADMINISTRAT.	1
LIMPIEZA	5
COCINERO/A	2
AUX./AYDTE. DE COCINA	1
CONDUCTOR/A	3
CUIDADOR/A – AUX. TÉC. EDUCATIVO - TAS - CATEGORÍA PROFESIONAL SIMILAR (transporte)	3
PERSONAL DE MANTENIMIENTO	1

La organización (horarios, turnos, vacaciones,...) será competencia de la entidad adjudicataria del Servicio.

Todo el personal dispondrá de la debida titulación académica oficial, y demás requisitos que exija la normativa que le es de aplicación.

Las condiciones de trabajo entre la entidad y el personal estarán sujetas a lo dispuesto en los Convenios Colectivos de referencia para este tipo de servicios.

Dicho personal dependerá exclusivamente de la entidad, la cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador, siendo el IASS ajeno a dichas relaciones laborales.

Dadas las características de la población que atenderá en el centro, la entidad adjudicataria velará por la estabilidad del personal y por la formación continuada del mismo, que se llevará a cabo anualmente y en base a categorías profesionales.

Asumirá las ausencias de personal en sus puestos de trabajo, ocasionadas por situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales...etc.,; además de garantizar el servicio ante convocatorias de huelga legal y disponer de lo necesario para que las reivindicaciones laborales de sus trabajadores no afecten al desarrollo normal del servicio contratado y del que haya de prestar a las personas usuarias.

Todo el personal del centro tendrá que estar correctamente uniformado e identificado incluyendo en su uniforme las prendas adecuadas y necesarias.

La entidad adjudicataria asumirá los gastos ocasionados durante los desplazamientos inherentes al desarrollo de la actividad laboral del personal (Ejemplo: Regreso en transporte público del Centro Sanitario, traslados durante las visitas domiciliarias, visitas al hospital, etc.).

5. RELACIÓN DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y EL IASS

La entidad adjudicataria designará una persona que asumirá la **Dirección del centro**, con el adecuado nivel y titulación, siendo la máxima responsable del funcionamiento, la planificación, la organización interna, la gestión, coordinación, la ejecución, control y evaluación de la atención integral a las personas usuarias del centro, de acuerdo con las directrices e instrucciones del IASS.

Detalladamente las funciones a llevar a cabo serán las siguientes:

- Planificación y dirección de la actividad funcional del centro.
- Asunción de responsabilidades en el ámbito de gestión y dirección del recurso.
- Seguimiento de la organización interna.
- Gestión y coordinación de la totalidad de las prestaciones del recurso para garantizar la calidad en la atención.
- Ejecución, control y evaluación de la atención integral a las personas usuarias del recurso.
- Gestión y seguimiento de todos los servicios complementarios que ofrece el centro.
- Velar por la seguridad y vigilancia del recurso.

Además en cuanto al área de administración del centro, se contará con un punto de **recepción y atención al cliente**. Este punto de información será el encargado de remitir al solicitante a la persona específica (dirección, administración o a un profesional), así como de brindar la información que se le demande de una manera clara y cordial.

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria dispondrá de una **Organización Funcional del Centro**, un **Reglamento de Régimen Interno**, **Protocolos de Actuación e Intervención** que faciliten la labor en el mismo.

En este sentido, elaborará, con anterioridad a la entrada en funcionamiento en el centro, un Reglamento de Régimen Interior, que será aprobado por el IASS y a posteriori hallarse a disposición de las personas usuarias que cumplirán las normas que rijan en el mismo.

Prestará el servicio especializado atendiendo a lo detallado en el presente pliego, decretos referidos en el mismo, y normativa vigente relacionada con la materia.

Dispondrá de aquellas autorizaciones o licencias a otorgar por otras administraciones, organismos o entidades públicas en cumplimiento de la normativa que les resulte de aplicación.

Mantendrá el secreto profesional y el cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en relación a la información, tanto personal y asistencial como administrativa de las personas usuarias, durante el periodo en que las personas mantengan su carácter de persona usuaria e incluso después de éste.

En caso de fallecimiento de la persona usuaria en atención residencial con familiares o tutores legales correrá a cargo de éstos los trámites y gastos de traslado y enterramiento.

En aquellos casos en los que la persona se encuentre sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el adjudicatario del servicio realizará los trámites correspondientes ante la autoridad municipal del lugar donde se ubique el centro, al objeto de que se produzca o se asuma el enterramiento de la persona. Desde el área social del recurso, se llevarán acabo las gestiones pertinentes con la intención de prevenir estas situaciones.

Velará por la seguridad de quien asiste al recurso y promoverá en todo momento su dignidad, en tanto procurar su intimidad, la confidencialidad de los aspectos de su persona y hacer prevalecer su autonomía.

Específicamente, en cuanto a su relación con el IASS:

- Colaborará con este y le proporcionará la información que se requiera relacionada con el servicio adjudicado.
- Facilitará el libre acceso al inmueble para la supervisiones oportunas.
- Informará en cuanto a sugerencias, quejas y reclamaciones se refiera, así como de los resultados relacionados con la resolución de las mismas.
- Notificará las incidencias de carácter relevante que se puedan producir con las personas usuarias, como con las condiciones del inmueble, en un plazo no superior a 24 horas desde que se produzca el hecho.
- Remitirá una memoria anual recogiendo la gestión, programas y actividades realizadas.

7. SEGUROS

La entidad concesionaria del servicio, suscribiría a su cargo una póliza de seguro para la cobertura de la responsabilidad, de conformidad con lo que determina el Decreto 154/2015, del 18 de junio; contratando los seguros necesarios para la prestación de los servicios sociosanitarios por entidades gestoras, siendo imprescindible la cobertura mínima de:

- Accidentes de los persona usuaria que cubra las actividades y programas realizados dentro y fuera del centro.
- Responsabilidad civil.
- Accidentes y daños a terceros del transporte del centro.

8. PREVENCIÓN Y AUTOPROTECCIÓN

La entidad adjudicataria asumirá las siguientes cuestiones:

- Cumplir las obligaciones en Prevención de Riesgos Laborales para los/las trabajadores/as de la entidad adjudicataria, marcadas por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, así como otra legislación que le sea de aplicación, disponiendo de los documentos legales exigidos, puestos a

disposición del IASS, en especial la Evaluación de riesgos que incluirá la información e instrucciones aportadas por el IASS.

- Cumplir las obligaciones respecto a la aptitud de los/as trabajadores/as, realizando las actividades de vigilancia de la salud, información y formación de estos/as en materia preventiva, y alta en la Seguridad Social.
- Disponer de una organización preventiva en cumplimiento del capítulo IV de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 10 del Real Decreto 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Poner a disposición de los/as trabajadores/as los equipos de trabajo que cumplan la reglamentación vigente, en especial el Real Decreto 1215/1997, adecuadamente instalados y mantenidos, estando los/as trabajadores/as autorizados/as para su uso debidamente formados/as y adiestrados/as.
- Entregar a los/as trabajadores/as los equipos de protección personal, informando y formando sobre los riesgos que protege y la manera de utilizarlos, y controlando su uso.
- Realizar las inspecciones necesarias, antes, durante y después de los trabajos efectuados para mantener las condiciones de seguridad establecidas.
- Disponer de un Plan de Autoprotección actualizado, implantado y adaptado a las situaciones de emergencia, y a los recursos humanos y materiales disponibles, adoptando las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación del centro.
- Cumplir las medidas de prevención de riesgos, el mantenimiento, las revisiones, seguros obligatorios, certificaciones y controles de las infraestructuras, instalaciones y medios que el IASS pone a su disposición, colaborando en las visitas que los/as representantes del IASS puedan realizar para las verificaciones y controles oportunos, facilitando los documentos que se requieran.
- No realizar actividades que puedan ocasionar daños a las infraestructuras e instalaciones del IASS, informando previamente de aquellas actuaciones que puedan ocasionar riesgos a las personas y al medio ambiente.
- Estas obligaciones deberán también ampliarse respecto a las empresas subcontratadas por la entidad adjudicataria que tengan relación con las actividades del centro.

9. DOTACION, EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL RECURSO

El IASS aporta las instalaciones del CAMP "La Cuesta", así como los bienes muebles ubicados en el mismo. En ese sentido, la entidad adjudicataria tendrá entre sus cometidos el mantenimiento, conservación del buen funcionamiento y estado del edificio, instalaciones, equipamiento y mobiliario; asumiendo para ello las reparaciones oportunas con la conformidad por parte del IASS y el asesoramiento, en su caso, si éste es requerido.

En caso de necesidad de reemplazar por finalización o agotamiento de la vida útil las instalaciones, equipamiento y mobiliario, será el IASS quien asumirá los gastos.

La entidad adjudicataria asumirá:

- La dotación del equipamiento y de los medios materiales que permitan una adecuada puesta en práctica de los programas sanitarios, de rehabilitación y psicopedagógicos que se desarrollen en el recurso.
- Los gastos derivados del mantenimiento del equipamiento informático proporcionado desde el IASS.
- Las dotaciones tales como lencería de cama y comedor, vajilla y cubertería, pequeño utillaje de limpieza y cocina, y otros materiales y enseres, se sustituirán en la medida necesaria para garantizar un estado de

conservación acorde con la función que prestan. Los elementos que se emplearán en la sustitución de los distintos elementos al término de su vida útil o del periodo establecido para cada tipo de material, serán como mínimo de iguales características que los aportados en la dotación inicial. En caso de que el adjudicatario pretenda sustituir los elementos por otros de características similares, presentará al órgano contratante memoria con las características técnicas del nuevo elemento y solicitar su autorización.

- Los gastos generales de mantenimiento del servicio: suministro de energía eléctrica, combustibles, abastecimiento de agua, teléfono,...

Concluido el plazo de prestación del servicio, las dotaciones del recurso quedarán en poder del órgano contratante o de quien éste designe, sin que exista derecho a favor del adjudicatario a la percepción de cantidad alguna en concepto de indemnización o compensación.

En Santa Cruz de Tenerife a 25 de Septiembre de 2017

Subdirección de Discapacidad.

Beatriz Durán Hernández