

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE

**ALOJAMIENTOS TUTELADOS
PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
POR TRASTORNOS MENTAL GRAVE**

SANTA CRUZ DE TENERIFE

INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETO**
- 3. DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO**
- 4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y CALENDARIO DEL SERVICIO**
- 5. CARTERA DE SERVICIOS**
 - 5.1. Cartera de Servicios Sociales
 - 5.2. Cartera de Servicios Sanitaria
- 6. DESCRIPCIÓN DE LA CARTERA DE PRESTACIONES QUE HA DE DESARROLLARSE EN EL CENTRO**
 - 6.1. Prestaciones del servicio de atención personal
 - 6.2. Prestaciones del Servicio de Rehabilitación, Promoción e Inserción Social
 - 6.3. Prestaciones del Servicio de Participación y Promoción del Ocio y Cultura
 - 6.4. Prestaciones del Servicio Sanitario
- 7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD**
- 8. USUARIO/A**
 - 8.1. Perfil de los usuarios/as
 - 8.2. Acceso y pérdida de la condición de usuarios/as
 - 8.3. Incidencias
 - 8.4. Defunción
 - 8.5. Expediente de usuarios/as
- 9. ATENCIÓN AL USUARIO/A**
- 10. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO Y RÉGIMEN INTERIOR**
- 11. RELACIÓN DE LA ENTIDAD CON EL SERVICIO CANARIO DE SALUD**
- 12. COORDINACIÓN, CONTROL, REGISTRO INSPECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- 13. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**
- 14. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS/AS Ó TUTORES Y FAMILIARES**
- 15. CUMPLIMIENTO DE LAS EXIGENCIAS SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**
- 16. DISPOSICIÓN DE UN PLAN DE AUTOPROTECCIÓN**
- 17. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL**
- 18. SEGUROS**
- 19. COFINANCIACIÓN DEL USUARIO/A**
- 20. VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS EN EL CONCURSO**
 - 20.1. Documentación técnica a presentar para el concurso
 - 20.2. Baremo a aplicar

1. INTRODUCCIÓN

Los principios de integración y normalización se constituyen en conceptos de referencia que indican y orientan la política de intervención social hacia las personas afectas de una discapacidad. Estos principios deben ser aplicados en la gestión de este tipo de recursos para personas con discapacidad por trastorno mental grave en la isla de Tenerife, para que a través de su implementación, sea un elemento importante de mejora de la calidad de vida de sus usuarios/as. Sin obviar la importante respuesta que se le va a ofrecer a las familias que por circunstancias diversas y gravosas no pueden atender adecuadamente a estas personas.

2. OBJETO

Constituye el objeto del presente pliego la concertación por el I.A.S.S. de **23 plazas de alojamiento tutelado** para personas con discapacidad por **trastorno mental grave**.

Está prevista la distribución de dichas plazas entre **diferentes pisos con una capacidad de entre 4 a 6 plazas**.

El documento presenta específicamente los requisitos y el nivel de prestación del servicio mínimo requerido que debe ser contemplado en el recurso específico.

El Servicio a prestar incluye la prestación de una atención individualizada e integral a los usuarios/as, con carácter ininterrumpido los 365 días del año.

Se establece la cartera de prestaciones de los diferentes servicios y la evaluación y seguimiento de los criterios de calidad, así como las obligaciones que deben ser asumidas y desarrolladas por las diferentes entidades implicadas en el recurso.

Cabe señalar que el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria, (a partir de ahora se referenciará como I.A.S.S.), para ejercer la labor de tramitación de la documentación necesaria previa al inicio de recurso, así como para gestión de facturas mensuales, cumplimiento de las condiciones establecidas en el pliego administrativo..., cuenta con diferentes servicios que se encontrarán a su disposición. A su vez, quien velará porque las condiciones técnicas acordadas en el contrato se lleven a cabo, por la calidad de los servicios y prestaciones exigidos, será la Unidad Orgánica de Discapacidad (a partir de ahora U.D.I.).

Otra entidad de especial relevancia en el contexto por ser quien determine cómo deben ser las actuaciones a llevar a cabo con el usuario/a será el Equipo Comunitario Asertivo (que en el documento a partir de ahora se indicará con las siglas E.C.A.), perteneciente al Servicio Canario de Salud (S.C.S.)

3. DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio seguirá las directrices reflejadas en el Programa Sociosanitario de Atención a la Discapacidad de Canarias 2005-2010, y por lo tanto el objetivo será mantener o mejorar la autonomía personal, atender sus necesidades básicas de salud y facilitar la integración y la participación social en el medio.

A los efectos de este pliego se entiende la aceptación de una cartera de servicios que cubra la atención personal, la rehabilitación, promoción e inserción social, la participación y promoción del ocio y tiempo libre y la atención sanitaria de medio requerimiento. Todo ello, con el fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades personales y sociales, fomentando la relación e integración socio-familiar.

En este contexto se marcan entre otros, los siguientes objetivos:

- Establecer una organización funcional interrelacionada entre los servicios sanitarios y sociales comunitarios y los propios del centro, así como con la habilitación personal y social que precise el usuario/a, con un objetivo específico el conseguir una adecuada calidad de vida de las personas residentes en el recurso.
- Facilitar su desarrollo personal para la superación, dentro de las posibilidades de cada uno, de los obstáculos que la discapacidad les supone para la integración sociofamiliar y la realización de las AVD.
- Integrar a los usuarios/as hacia los recursos comunitarios beneficiosos para su desarrollo personal (educación, deportes, actos culturales, etc.) de la zona o municipio donde se encuentre el centro.

Asimismo, comprende la aportación con cargo a la entidad de los suministros y materiales precisos para la realización de las prestaciones y servicios.

4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y CALENDARIO DEL SERVICIO

El ámbito de actuación del servicio comprende la atención del usuario/a en régimen de alojamiento tutelado con carácter ininterrumpido los 365 días del año.

5. CARTERA DE SERVICIOS.

Según se recoge en el Programa Socio-Sanitario de Atención a la Discapacidad de Canarias las carteras de servicios a ofrecer serían las siguientes:

5.1. Cartera de Servicios Sociales:

5.1.1. Prestaciones del Servicio de Atención Personal

El Servicio de atención personal tiene por objeto facilitar la atención a los usuarios/as en unas condiciones análogas a las de un medio familiar.

Se consideran prestaciones del servicio de atención personal:

- *El alojamiento:* Se entiende por alojamiento aquella prestación que tiene por finalidad el hospedaje de las personas dependientes durante el día y/o la noche.
- *La manutención:* Se entiende por manutención aquella prestación que facilita el acceso al usuario de la alimentación adecuada.
- *El cuidado, apoyos personales y funciones convivenciales.* Se entiende por cuidados, apoyos personales y funciones convivenciales todas aquellas actividades y actitudes dirigidas a proporcionar el máximo bienestar físico y psíquico a la persona dependiente, garantizándole el apoyo necesario para la realización de las actividades de la vida diaria y favoreciendo las relaciones interpersonales y grupales, garantizando su seguridad.

5.1.2. Prestaciones del Servicio de Participación y Promoción del Ocio y Cultura

El Servicio de Participación y Promoción del Ocio y Cultura tiene por objeto la prevención y el mantenimiento de las habilidades personales y sociales adquiridas mediante el acceso y disfrute del ocio, la cultura y el deporte, conforme a sus capacidades e intereses.

La promoción de la Participación y Promoción del Ocio y Cultura comprenderá:

- La participación de los usuarios en la cultura, bien mediante el desarrollo de su creatividad y expresión artística, bien mediante el disfrute de los bienes artísticos e históricos, folklóricos, etc
- Las actividades de formación sociocultural.
- La convivencia en actividades organizadas de ocio al aire libre.
- La participación activa en todas las áreas sociocomunitarias.

5.1.3. Prestaciones de carácter transversal:

- La limpieza:

Se entiende por limpieza una serie de actividades específicas, realizadas con determinados instrumentos, productos, métodos de limpieza y con una periodicidad mínima establecida, aplicadas según zonas del centro, con la finalidad de reducir posibles niveles de contaminación y obtener un ambiente adecuado e higiénico.

- El transporte:

Se entiende por transporte el desplazamiento con los medios materiales y apoyos personales oportunos conforme a las actividades del Servicio de Promoción e Inserción Social y de Promoción del Ocio y la Cultura (necesidades del programa individual de rehabilitación social). Así mismo, para aquellos usuarios/as que participen en la co-financiación del recurso, también quedará recogido como obligaciones del adjudicatario del servicio el facilitar y proporcionar el transporte a aquellos que requieran de traslado a los recursos donde realicen actividades de rehabilitación y formación.

5.2. Cartera de Servicios Sanitaria

En el sector Salud Mental la cobertura asistencial sanitaria se aportará con la contratación directa de los profesionales sanitarios establecidos por el S.C.S.. En caso de que se supere las posibilidades asistenciales del propio centro, será derivado siguiendo los circuitos establecidos para la prestación sanitaria general.

En el Sector Salud Mental el Módulo Sanitario establecido será gestionado directamente por el S.C.S. para gastos farmacéuticos y cobertura asistencial (psiquiatra, psicólogo, trabajador social, enfermero y auxiliar de enfermería).

La cartera de servicios y prestaciones sanitarias de rehabilitación psicosocial será ofertada por el S.C.S. y las actividades sociales y de ocio por la entidad firmante en función de las necesidades del Plan Integral de Atención diseñado por el equipo técnico (E.C.A./S.C.S.) bajo la dirección del Director del P.I.R.P. o persona en quien este delegue.

6. DESCRIPCIÓN DE LA CARTERA DE PRESTACIONES QUE HA DE DESARROLLARSE EN EL CENTRO

6.1. Prestaciones del servicio de atención personal

Asistencia y cuidados básicos (higiene, vestimenta, alimentación-nutrición, eliminación, bienestar, reposo, sueño, protección y seguridad), potenciando la autonomía y autogestión de la persona.

6.1.1. Los cuidados higiénicos:

- La higiene corporal completa una vez al día, mediante baño completo.
- Aseo parcial cuantas veces se precise.
- Lavado e higiene dental después de cada comida.
- Protección y cuidado de la piel como mínimo una vez al día tras el baño completo.
- El cuidado del cabello, mediante el adecuado lavado, peinado diario.

6.1.2. La vestimenta:

- La dotación de vestimenta personal corresponde al usuario/a, padres o tutores de los mismos según el caso. Se solicitará la totalidad de ella con las características oportunas al ingreso en el centro y se informará del calendario para la dotación y/o la reposición de la misma.
- Se velará porque la dotación de ropa personal se adecue a que el usuario/a tenga cubierta sus necesidades con una imagen personal adecuada y correcta en cada momento.
- El tipo de ropa garantizará en todo momento la seguridad del usuario/a 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 el usuario/a o sus compañeros (en base a indicaciones terapéuticas).
- El cambio de ropa de los usuarios/as 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 de los usuarios/as.

6.1.3. La alimentación - nutrición:

- El menú y la ficha nutricional garantizará el aporte calórico y dietético adecuado en cada plato. Estará supervisado por el personal sanitario del E.C.A., que podrá contar con el apoyo de profesionales acreditados de la propia entidad gestora.
- La distribución se realizará en cuatro comidas diarias: desayuno, almuerzo, merienda y cena. La relación nominal de los usuarios/as y el tipo de dieta prescrito se tendrá siempre actualizado.
- La dieta prescrita constará en la historia médica.
- A los usuarios/as que lo precisen por indicación médica se les aplicará el refuerzo dietético de la mañana o noche previsto en su menú específico (Ej: diabéticos).

- Los menús deberán estar previamente elaborados y definidos registrados en un libro de dietas, donde conste la ficha técnica de cada plato. Deberá exponerse en los tableros de anuncios en un lugar accesible a los propios usuarios/as y entregarse copia al personal sanitario del E.C.A. y tutores que lo soliciten.
- Se elaborarán con la rotación adecuada no menor 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 debe comprender mínimamente las dietas: dieta normal, diabética, hiposódica, hipocalórica. Susceptible de aplicar a los diferentes usuarios/as candidatos a ingresar o atender en el centro.
- Las comidas se mantendrán con la temperatura adecuada hasta llegar a sus destinatarios.
- Cualquier incidencia o valoración realizada en relación con la alimentación o nutrición de los usuarios/as será registrada en el expediente personal y notificada al médico responsable.
- Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad de los usuarios/as, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en zona alternativa, facilitando los medios necesarios para tal fin.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios/as que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos y/o la intervención del personal.
- El adjudicatario del servicio renovará, a su cargo, el utillaje, menaje y útiles de cocina como son los cubiertos, los platos, vasos, etc., con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, conservando, al menos, las mismas calidades solicitadas al inicio del contrato.
- El personal de cocina en su caso, deberá tener el carnet de manipulador de alimentos.

6.1.4. El alojamiento:

- La estancia en una habitación individual ó doble (excepcionalmente puede existir alguna habitación triple), normalizada con cama, mesilla de noche y armario personalizado.
- La asignación a la habitación, se realizará según las características marcadas por el E.C.A..
- El usuario/a podrá disponer de objetos personales y de decoración en 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 de los usuarios/as y del personal del centro.
- Uso de las zonas de convivencia, ocio y tiempo libre de la zona residencial y del centro.
- El cuidado, dotación y mantenimiento de la ropa de cama. Las sábanas, mantas, colchas edredones, almohadas, etc, se cambiarán cada vez que lo precise existiendo un calendario establecido para la revisión de su estado y reposición si precisarán.
- El cuidado, dotación y mantenimiento de la ropa de comedor. Las servilletas serán de uso único e individual se reemplazarán cada vez que se precise.
- El cuidado dotación y mantenimiento de la ropa de baños, toallas de manos y de ducha serán de uso individual se dotarán siempre que se precisen. Las toallas de ducha serán de uso único.
- El cuidado y mantenimiento de la ropa personal que incluye lavado cada vez que se precise (aplicando los procedimientos de lavado que garanticen su conservación y estado), costura y repasado de las roturas si se precisa continuar con su uso, planchado, guardado seleccionado en su armario particular, así como el marcado de la ropa personal antes de la entrada en el circuito de lavandería.
- El adjudicatario del servicio velará para que la vestimenta y calzado de los usuarios/as se mantenga en las condiciones adecuadas de conservación y limpieza, cuidando de su control extravió, deterioro etc..

6.1.5. Cuidado personal específico:

- Se fomentará un aspecto e imagen lo más correcta posible. Para tal fin, el aseo de los usuarios/as, afeitado, depilación, peinado y peluquería, corte de uñas, higiene bucal, aplicación de crema hidratante corporal, o cualquier otra situación relacionada con la imagen apropiada de los usuarios/as se fomentará y su aplicación se llevará a cabo de forma adecuada con la frecuencia que cada uno requiera garantizando un aspecto e imagen lo más correcta posible. Los recursos y productos necesarios para todo ello, los aportará el adjudicatario del servicio y se facilitarán a los usuarios/as garantizando un uso personalizado de los mismos.

- Los productos de higiene específicos para usuarios/as con necesidades especiales por prescripción médica irán a cargo del adjudicatario del servicio siempre y cuando dicho gasto no sea cubierto a través de la seguridad social.
- Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios/as que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos y/o la intervención del personal.
- El material necesario en caso de menstruación para las usuarias será aportado por el adjudicatario del servicio.

6.1.6. La seguridad/protección:

- En aquellos casos que, por acondicionamientos de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios/as ó de terceros, se establecerán las medidas de protección y control necesarias supervisadas por el profesional responsable.
- Se mantendrá la seguridad, protección y salvaguarda de la integridad personal de los usuarios/as en todos los momentos del día, incluida la vigilancia continua de estos en horas de descanso y sueño 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 personal que precise cada usuario/a. 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 precisen. Todo ello bajo las directrices del profesional responsable de dictaminar tales medidas.
- Dada las características de los usuarios/as, éstos deberán permanecer siempre bajo el control y supervisión directa del personal responsable.

6.2. Prestaciones del Servicio de Rehabilitación, Promoción e Inserción Social

Los usuarios/as de estos recursos se encuentran necesariamente vinculados a un centro de rehabilitación psicosocial de referencia en programas de seguimiento y promoción e inserción social.

6.3. Prestaciones del Servicio de Participación y Promoción del Ocio y Cultura

Con este tipo de prestación se intenta fomentar en el usuario/a un ambiente cultural, de ocio y deporte, en la realización de las actividades propuestas en base a unos objetivos determinados y el desarrollo de dinámicas de grupo que favorezcan las relaciones interpersonales entre estos. Entre las actividades a realizar se favorecerá la integración y normalización del usuario/a en el entorno sociocomunitario.

Para la realización de estas prestaciones, se entiende que la entidad estará obligada a cubrir todos los gastos que supongan la consecución de estos objetivos. Por ello, asumirá la parte económica ocasionada por la participación de los usuarios/as para acudir a actividades de ocio, culturales, deportivas y sociales (transporte, entradas a los eventos), así como el material necesario para los talleres de animación que se realizasen en el recurso.

6.4. Prestaciones del Servicio Sanitario

En el sector de personas con discapacidad por trastorno mental grave, las prestaciones vendrán determinadas por las directrices que establezca el S.C.S.

Se entiende que aunque exista especificidad en las áreas de atención al usuario/a, dichas áreas deben estar correlacionadas y coordinadas. Así mismo debe existir una coordinación entre la entidad y otros posibles recursos a los que asista el usuario/a (centros de día,...), así como con la U.S.M. de referencia, todo ello en pro de la realización de una intervención integral y adecuada al usuario/a.

Así mismo se trabajará en base al P.I.R. (Plan Individualizado de Rehabilitación) que esté estipulado para cada usuario/a.

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD:

- La entidad velará por el buen funcionamiento del centro
- Responsabilidad en el ámbito de gestión y dirección del recurso.
- Asunción y seguimiento de la organización interna del recurso.
- Puesta en funcionamiento, 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 los usuarios/as del recurso.
- Gestión y seguimiento de todos los servicios complementarios que ofrece el centro.
- Prestar el servicio especializado, atendiendo a los criterios establecidos por el Programa Sociosanitario de Atención a la Discapacidad de Canarias y a lo que se establece en este pliego y cuyo seguimiento será realizado desde el I.A.S.S. por la Unidad Orgánica de Discapacidad, garantizando a las personas con discapacidad la cobertura de sus necesidades según se establece.
- Ofrecer la cartera de servicios que figura en el presente pliego.
- Deberá disponer de todos aquellos recursos materiales que garanticen la calidad en sus prestaciones. Entre los mismos, se facilitará un ordenador con conexión a Internet para un mejor seguimiento y eficacia en el recurso.
- Deberá asumir y facilitar el contacto telefónico necesario tanto al equipo del S.C.S. para las diligencias y gestiones oportunas que tengan que ver con el recurso sobre el que realizan su labor, como a los usuarios/as para el contacto con sus familias sólo cuando éste se dé por prescripción terapéutica.
- En cuanto a los medios humanos, se exponen las categorías profesionales requeridas a la entidad para este tipo de recurso, así como los ratios. La distribución de estos, se realizará por la entidad gestora que tendrá como objetivo ofrecer una adecuada prestación del servicio al usuario/a de una manera integral según su perfil y las ratios de cobertura profesional y con la supervisión de la Unidad Orgánica de Discapacidad, siguiendo lo establecido por el Programa Sociosanitario de Atención a la Discapacidad de Canarias:

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CATEGORÍAS	RATIOS
DE PARTICIPACIÓN Y PROMOCIÓN DEL OCIO Y TIEMPO LIBRE	ANIMADOR/MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE *2	1/25
DE ATENCIÓN PERSONAL	CUIDADOR *1	1/8

***1 Cuidador:** Trabajador con funciones educativas indispensable en el Servicio de Atención Personal. Se podrá sustituir por figuras asimiladas en la prestación de sus servicios y tareas del puesto de trabajo. La sustitución de esta figura por la del Auxiliar Técnico Educativo es una opción de la entidad prestadora del servicio. Ello no implica renuncia a ninguna de las tareas del puesto de trabajo del cuidador.

***2 La figura de Animador de Ocio y Tiempo Libre** podrá sustituirse por la de Técnico en Integración Social

- El personal suscrito a este convenio será formado por el personal designado por el S.C.S., y se facilitará por parte de la entidad gestora la participación de este personal en encuentros de formación con otros profesionales que atiendan las mismas prestaciones de servicio

En tanto se determine por el Gobierno de Canarias otro marco de referencia se seguirán las orientaciones establecidas en el *Convenio Colectivo Nacional de Centros Asistencia, Atención, Diagnostico, Rehabilitación y Promoción de Personas con Discapacidad vigente*, sin obviar aquellos convenios específicos de las entidades que estén en vigor.

- La entidad garantizará la contratación del personal necesario para ofertar las prestaciones descritas y para cubrir todos los turnos y horarios de trabajo que precisa el servicio con personal cualificado para realizarlo.
- Dispondrá del personal necesario y con la adecuada preparación técnica y humana, para la atención de los usuarios/as, potenciando la estabilidad (haciendo hincapié en el personal de atención directa al usuario/a) y motivación del mismo.
- Dicho personal dependerá exclusivamente de la Entidad, la cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador, siendo el I.A.S.S. ajeno a dichas relaciones laborales.
- Los trabajadores tendrán la titulación profesional exigida en cada caso.
- Todo el personal del centro tendrá que estar correctamente uniformado e identificado incluyendo en su uniforme las prendas adecuadas y necesarias, según las directrices que establezca el equipo del S.C.S.
- Cualquier cambio o modificación de la distribución o ratios del personal en los turnos estarán sometidos a la autorización de la Dirección del recurso, con la antelación suficiente y a la del responsable de la Unidad Orgánica de Discapacidad del I.A.S.S.

Por último, colaborar en todas aquellas actuaciones de mejora de la calidad en la atención (estudios de satisfacción de clientes, procesos de mejora de la calidad y atención y prestación de servicios...etc) promovidas desde el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria.

8. USUARIO/A

8.1. Perfil de los usuarios/as:

En los casos del sector de Salud Mental, será el S.C.S. el que valorará los casos de este subsector y determinará el recurso adecuado para su elevación a la Comisión Sociosanitaria Insular de Acceso y Seguimiento.

8.2. Acceso y pérdida de la condición de usuarios/as:

La puerta de entrada para estos recursos es el Servicio Canario de Salud. Valorará tanto el acceso como la pérdida de la condición de usuario/a, y será el I.A.S.S. quien propondrá mediante resolución a la Comisión Insular para que ratifique.

8.3. Incidencias:

La Entidad no podrá cambiar las condiciones del régimen establecido en la resolución de ingreso en ningún caso.

No se admitirá el ingreso de un usuario/a ni se asumirá una situación de atención provisional de persona alguna si no está establecida en una resolución del I.A.S.S.

8.4. Defunción:

En caso de fallecimiento de usuarios/as con familiares o tutores legales correrá a cargo de éstos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes 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 junto con el I.A.S.S. realizará los trámites correspondientes ante la autoridad municipal de lugar donde se ubique el centro al objeto de que se produzca o se asuma el enterramiento de la persona y asumirá los gastos originados, cabe destacar que esta situación no se presentará si se realiza la mediación/trabajo social adecuado previamente.

8.5. Expediente de usuarios/as:

De cada usuario deberá existir un único expediente personal en el que constará la información médica, psicológica y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo. Estos expedientes, cuyo contenido tendrán carácter confidencial y estarán sujetos a la legislación vigente correspondiente, estarán a disposición del I.A.S.S., a fin de comprobar y aprobar la atención prestada a los usuarios/as. Una vez concluya la relación contractual con la empresa adjudicatario, estos expedientes pasarán a la Unidad Orgánica de Discapacidad 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.

9. ATENCIÓN AL USUARIO/A

El centro ha de contar con un punto de recepción información y atención al cliente; este punto de información será el encargado del primer recibimiento al usuario/a debe ser el primer acercamiento del usuario al recurso, por tanto ha de brindarse la información de una manera clara y cordial y ser remitido al profesional encargado de la recepción.

La información sobre los recursos, servicios o prestaciones sociosanitarios insulares, externos al centro y otros de cualquier otro ámbito que precisen los ciudadanos en el centro, se prestará o canalizará desde el I.A.S.S. siguiendo las instrucciones del Servicio de Relaciones Externas de dicho Organismo.

10. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO Y RÉGIMEN INTERIOR.

El régimen interior aplicable al Centro será el que, en su momento se establezca para los Centros de la misma naturaleza por la Unidad Orgánica de Discapacidad del I.A.S.S. o en su defecto por la autoridad competente. Mientras tanto, la entidad elaborará, en el plazo de tres meses contados desde la adjudicación del contrato, un Reglamento de Régimen Interior, que para su efectividad habrá de ser previamente aprobado por la Unidad Orgánica de Discapacidad.

11. RELACIÓN DE LA ENTIDAD CON EL SERVICIO CANARIO DE SALUD

Las acciones sanitarias son competencia del E.C.A. del S.C.S., a través del personal asignado a tal efecto. Sus acciones están encaminadas al mantenimiento, soporte, integración de las personas residentes en el ámbito de la comunidad. A dicha finalidad, se sumará todo el personal de la entidad gestora que lleve a cabo una atención directa con el usuario/a, quedando cualquier iniciativa de carácter sociosanitario, bajo la supervisión y seguimiento del E.C.A. del S.C.S..

Dicho personal contratado por el operador, se le formará por parte del equipo sanitario para el cuidado específico que requieren las personas con discapacidad por trastorno mental grave.

El operador respetará la especificidad de la relación del E.C.A. del S.C.S., en los términos de este convenio, facilitándole el desarrollo de las metas y objetivos que garantizan la convivencia, la calidad de vida y la integración en la comunidad, reconociendo la singularidad de este cometido.

Se formará una comisión de seguimiento que debe reunirse mensualmente, donde cada entidad bajo su criterio y tareas a resolver nombrará a sus representantes con la finalidad de intercambio de opiniones, análisis de las incidencias, resolución de problemas y alcanzar acuerdos. En caso de no llegar a acuerdos en alguna de estas reuniones y valorando cualquiera de las partes haber agotado las posibilidades de entendimiento, se podrá convocar una comisión *ad hoc* formado por los máximos responsables de cada entidad de acuerdo a sus criterios. El I.A.S.S. podrá estar presente en ambas comisiones como máxima institución pública responsable en última instancia. Durante el periodo comprendido entre dichas reuniones mensuales, cada entidad nombrará una persona responsable para la resolución de las incidencias diarias que puedan irse presentando. Por ello, para hacer efectivo estas comisiones, los miembros nombrados tendrán capacidad ejecutiva.

Así mismo, se constituirá una comisión de seguimiento para la coordinación y resolución de aquellas cuestiones que no pueden resolverse en otros ámbitos. Esta comisión estará formada por La Dirección de la U.D.I., el Director de P.I.R.P. o persona que delegue, y los Directivos del tercer sector. Se reunirá con carácter trimestral y se levantará acta de las reuniones.

Por parte del personal sanitario, la enfermera y la trabajadora social serán los interlocutores con la entidad gestora y determinarán las necesidades de que puedan intervenir otros miembros del equipo del E.C.A. o director del P.I.R.P. Cualquier acción ó iniciativa sanitaria que comprometa la relación laboral del personal de la entidad gestora, deberá ser comunicada previamente a dicha entidad. Así como cualquier acción o iniciativa de la entidad gestora de carácter laboral que pueda incidir en la acción sanitaria deberá ser comunicada al E.C.A. del S.C.S. antes de su ejecución. El intercambio de opiniones y perspectivas debe ser respetado en busca del mutuo acuerdo para la eficacia y calidad de las prestaciones que recibe el usuario/a. De ese modo, en aquellas situaciones donde la entidad gestora valore la no adecuación de un usuario/a por cualquier motivo (inconvenientes en la convivencia en el recurso, impago de las cuotas,...) se valorará con el E.C.A. del S.C.S. la situación del usuario/a procediendo a lo que se estimase conveniente en cada caso. En cada caso, se levantará acta de las reuniones, de forma rotatoria por las partes implicadas.

La entidad gestora con la finalidad de garantizar el derecho de intimidad y la dignidad de los usuarios/as que residen en los recursos no podrán disponer de recogida de información por escrito que describan los comportamientos de los usuarios/as en los recursos.

Debido a que estos convenios obedecen a la política sociosanitaria del Gobierno de Canarias y del Cabildo Insular de Tenerife, los recursos están integrados dentro de una amplia red de recursos, por lo tanto, el personal y las direcciones de la entidad gestora participarán en cuantas reuniones se estimen con otras entidades, de acuerdo a las convocatorias del director del P.I.R.P. ó del propio I.A.S.S.

Finalmente indicar que la entidad gestora deberá habilitar los espacios e infraestructura y material adecuados para la seguridad del equipamiento e informes sanitarios (archivadores, neveras,...). La documentación de los usuarios/as sólo accesible al personal sanitario, se encontrará en el mismo lugar (planta) en el que realiza la labor dicho personal.

12. COORDINACIÓN, CONTROL, REGISTRO INSPECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Unidad Orgánica de Discapacidad del I.A.S.S. designará entre el personal a su servicio el personal técnico responsable del seguimiento, asesoramiento y apoyo al centro quien supervisará la ejecución de la contratación, comprobando que su realización se ajusta a lo

establecido en el pliego de prescripciones técnicas y cursará a la entidad las órdenes e instrucciones de dicho Instituto.

No obstante, el I.A.S.S. podrá adoptar en cualquier momento las medidas de control que considere oportunas, a fin de contrastar el correcto funcionamiento del servicio y el cumplimiento de las obligaciones a que está sometida la entidad, de conformidad con lo estipulado en los pliegos, el contrato y normas de aplicación.

Así mismo, la entidad deberá facilitar, en el plazo y forma que se le requiera desde el Organismo Autónomo (incluidos aplicativos informáticos de gestión), los indicadores relacionados con la prestación del servicio concertado. Esto permitirá el seguimiento y evaluación del desarrollo de las acciones que se financien y permitirá la posterior renovación del contrato.

Se deberá presentar al I.A.S.S. una memoria técnica semestral, sin que sea en detrimento de la memoria anual. Donde además se entregue la programación general del centro, de servicio y tener disponible la programación individual de cada usuario/a a fin de ser supervisadas y aprobadas, a las que podrán realizarse alguna modificación desde el I.A.S.S.

En particular, la entidad permitirá el libre acceso a toda la información técnica que la Dirección del I.A.S.S. le requiera, estando obligada a facilitársela y seguir sus indicaciones.

13. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

La entidad, deberá de suplir de modo inmediato las ausencias de personal en sus puestos de trabajo, ocasionadas por situaciones de I.T., vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales, etc., de manera que permanentemente estén prestando sus servicios el número de personas comprometidas en la oferta licitada.

Así mismo, se valorará, por parte del I.A.S.S., la disponibilidad de un supervisor o coordinador del personal, con el perfil adecuado para dicho puesto.

14. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS/AS Ó TUTORES Y FAMILIARES

Cualquier requerimiento, formulado por los usuarios/as, tutores ó familiares ante el personal o la entidad, habrá de ser atendido en lo que proceda por la entidad. En el caso en el que el nivel de respuesta no le corresponda a la misma, será trasladado dicho requerimiento a la Unidad Orgánica de Discapacidad del I.A.S.S. con el procedimiento correspondiente.

Ante cualquier sugerencia, queja o reclamación, se aplicará el procedimiento contemplado en el I.A.S.S. para su gestión, con independencia del propio de la entidad.

15. CUMPLIMIENTO DE LAS EXIGENCIAS SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Es obligación de la entidad cumplir las exigencias establecidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre sobre de Prevención de Riesgos Laborales y el Reglamento que la desarrolla, Real Decreto 39/1997, de 17 de enero.

16. DISPOSICIÓN DE UN PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

Corresponde a la entidad del servicio la implantación de un plan de emergencia y evacuación, que deberá ser conocido por todo el personal del centro. Asimismo, se tomarán todas las medidas necesarias de prevención, detección, control, extinción, evacuación, formación y entrenamiento del personal.

17. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

La entidad garantizará la prestación del mismo ante convocatorias de huelga legal y dispondrá 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 los usuarios/as.

18. SEGUROS

El concesionario del servicio, contratará los seguros necesarios para la prestación de los servicios sociosanitarios por empresas gestoras, siendo imprescindible la cobertura mínima de:

- Accidentes de los usuarios/as que cubra las actividades y programas realizados dentro y fuera del centro.
- Responsabilidad civil.
- Robo del contenido.
- Incendios, catástrofes.

19. COFINANCIACIÓN DEL USUARIO/A

El adjudicatario percibirá por plaza el importe mensual fijado en el contrato de adjudicación del servicio (importe de adjudicación plaza ocupada y día multiplicado por el número de días del mes que corresponda).

Dicha liquidación se hará efectiva a la Entidad Gestora del 1 al 5 de cada mes.

El Programa Sociosanitario de Atención a la discapacidad de Canarias (2005-2010) establece que el Gobierno de Canarias determinará mediante regulación normativa la participación del/a usuario/o en la financiación del coste de la plaza en los recursos de atención a personas con discapacidad.

El/la usuario/a del recurso, o en su caso su representante legal, participará para mejorar la financiación de aquellos aspectos de la cartera de servicios que lo requieran, en el coste de la plaza sin que se supere el 75% de la pensión o pensiones que por razón de su discapacidad y situación sociofamiliar tuviera reconocida.

Para la regulación de dicha co-financiación, se solicitará al operador al adjuntar a la presentación de la primera factura, copia del documento de la Seguridad Social o Dirección General Bienestar Social informando del importe que tiene concedido cada usuario/a para el año en curso. De esta manera, se verificará si la aportación que se recibe de los mismos en concepto de co-financiación del recurso, es acorde con las pensiones que estos perciben. Por otro lado, también se requerirá certificado del operador de que las cantidades percibidas serán las únicas que se pasarán al cobro a los usuarios/as de este centro en concepto de cofinanciación de la plaza correspondiente al periodo que se está liquidando.

Esta participación del usuario/a podrá sufrir variaciones a la baja en el caso de que existiera una modificación de la financiación coste plaza/día que a día de hoy establece el Programa Sociosanitario de Atención a la Discapacidad de Canarias, o cuando quede determinado reglamentariamente por la Comunidad Autónoma.

Dependiendo de la situación del usuario/a, éste/a participará en la financiación de la cartera de servicios de la siguiente manera:

- En el supuesto caso de que el/la usuario/a, estuviera trabajando por cuenta propia o ajena y su pensión por dicha situación quedara suspendida por el Organismo Competente, participará con el importe equivalente al 75% de la pensión o pensiones que pudiera corresponderle.
- En el supuesto de que el/la usuario/a no tuviera derecho a pensión y contara con otra fuente de ingresos de cualquier naturaleza, participará con el equivalente del 75% de la pensión no contributiva por invalidez, siempre y cuando los ingresos obtenidos sean superiores a la cuantía mensual de dicha pensión. En su defecto, el usuario participará con el 75% de los ingresos que obtenga.

- En el supuesto de que el/la usuario/a no tuviera derecho a pensión y no contara con otra fuente de ingresos de cualquier naturaleza, quedará eximido del pago. Si bien, corresponderá al área de trabajo social del recurso, tramitar aquellas ayudas que pudieran corresponderle. Si dado el caso, se le reconociera una pensión una vez ubicado en el recurso, este/a comenzará a financiarlo cuando reciba los pagos correspondientes y contando desde la fecha de reconocimiento de la pensión/es. Dependiendo de las necesidades del usuario/a, se le facilitará dicho pago mediante fraccionamiento ó medida similar.
- En el caso de que un usuario/a deje de pagar una mensualidad se le anunciará por escrito al usuario/a del impago y se le dará oportunidad para establecer una forma de pago acordado con él mismo. A pesar de ello, si se insiste en el impago, se valorará con el E.C.A. (pertenecientes al Servicio Canario de Salud) la situación del usuario/a procediendo a lo que se estimase conveniente en cada caso y emitirá su valoración a la entidad gestora que de acuerdo a esta información obrará en consecuencia, reservándose la misma las acciones jurídicas que se estimasen oportunas cuando no existan garantías de pago.

En ninguno de los casos anteriores la co-financiación no se le deducirá al usuario/a de las pagas extraordinarias que perciba, y la aportación del mismo nunca excederá del importe de 500 € mensuales.

El contratista tendrá derecho al abono de las plazas desde el momento en que se inicie la contratación. Se abonará por este Organismo el 80% de la plaza desocupada, salvo que la no-ocupación de éstas sea imputable al adjudicatario, en cuyo caso se detraerá la cantidad correspondiente al número de días y plazas no ocupadas.

20. VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS EN EL CONCURSO:

20.1. Baremo a aplicar

CONTENIDO A VALORAR	ESPECIFICIDADES		PONDERACIÓN
1. Proyecto de gestión	Apropiado desarrollo y especificidad de objetivos y metodología	15	25
	Tener implantado un plan de gestión de calidad	10	
2. Práctica en el sector	Prestación de servicios a personas con discapacidad en el sector del trastorno mental grave		30
3. Valoración de las instalaciones	Adecuación de las instalaciones propuestas, mediante dictamen favorable del responsable del S.C.S. en materia de enfermedad mental		30
4. Propuestas de mejoras adicionales al pliego	Proponer otros profesionales diferentes a los exigidos y que su labor se relacione con la mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad a las que se prestará el servicio.	10	15
	Proponer un aumento del 25 % del presupuesto planteado en el apartado 11 del Pliego técnico para las actividades de ocio y tiempo libre	5	
TOTAL			100

Lo que se informa a los efectos oportunos.

En Santa Cruz de Tenerife a 26 de febrero de 2010

DIRECTOR DE LA UNIDAD

Andrés Hernández Sánchez