PLIEGO de
PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS
.....
.....
ref^a expett:
(que se cumplimentará tras aprobación Pliego)

que se elabora por la DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES y que contiene -de conformidad con los requisitos que establece el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público- las especificaciones T É C N I C A S P A R T I C U L A R E S bajo las que deberá regirse, en el caso de que llegue a adjudicarse y formalizar, la ejecución del

CONTRATO DE SERVICIOS

que aquí se P R O P O N E, referido a las prestaciones requeridas para satisfacer las necesidades de atención integral de personas mayores en la Residencia de Personas Mayores FUENTECUBAS de CARTAGENA, dependiente del Instituto Murciano de Acción Social de la Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia.

==========

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Contrato de servicio para la ejecución del servicio de atención residencial (120 plazas) y del servicio de centro de día (40 plazas) para personas mayores afectadas o no de Alzheimer y otras demencias en la RPM FUENTECUBAS de Cartagena, adscrita al IMAS, así como el mantenimiento del inmueble.

2.- DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS QUE COMPRENDE

2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL.

El Servicio de atención residencial a personas mayores se prestará 24 horas al día, durante todo el año, organizando la adjudicataria el horario de actividades y servicios más idóneos para las características de los residentes.

La empresa que resulte adjudicataria prestará los siguientes servicios:

SERVICIOS BÁSICOS:

2.1.1) ALOJAMIENTO.

- Ocupación por el usuario de habitación individual o doble garantizando su confort y seguridad básica.

- Se permitirá a los usuarios tener en sus habitaciones motivos de decoración y utensilios personales propios, siempre que no resulten inadecuados o peligrosos.
- Las habitaciones se limpiarán diariamente, al igual que las zonas comunes, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Las camas se mantendrán hechas y se harán cuantas veces resulten necesario por las características del residente, y como mínimo, diariamente
- El comedor, las salas de convivencia y demás espacios comunes del centro podrán ser utilizadas por los usuarios,

2.1.2) MANUTENCIÓN.

- Se servirán cuatro comidas diarias (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 y adecuados a sus necesidades, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos.
- Junto con el menú diario ordinario, deberán prepararse otros tipos de dietas especiales para aquellos usuarios que lo requieran por prescripción médica.
- Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24h.
- Las comidas y platos cocinados llegarán a la temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Se deberá prestar ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando, en su caso, los medios técnicos apropiados.
- Las comidas se servirán en el comedor, salvo que por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio facultativo correspondiente, hayan de suministrase en la habitación o zona de cuidados especiales.
- Podrá contemplarse la posibilidad de que los usuarios puedan comer en compañía de sus familiares o visitantes, siendo a cargo de éstos el abono de la compensación económica correspondiente.

2.1.3) VESTUARIO DE USO PERSONAL DE LOS RESIDENTES

- El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.
- La ropa estará debidamente marcada, salvo que la Entidad se haga cargo de ello, a fin de garantizar su uso exclusivo por parte del propietario.
- Podrá fijarse un número mínimo de mudas de ropa interior por usuario, de acuerdo con sus características.
- 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 la ropa del residente deberá efectuarse por cuenta de la adjudicataria del servicio.
- Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo a los usuarios, las prendas deterioradas por el uso. Igualmente cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

- El adjudicatario repondrá, a su cargo, cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas ajenas al usuario.

2.1.4.) ROPA DE CAMA, MESA Y ASEO.

- El servicio incluye la utilización por el usuario de la ropa de cama, mesa y aseo con la que esté dotada el centro, que deberá encontrarse en condiciones adecuadas de uso.
- El cambio de ropa de cama 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 Entidad renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas de uso.

2.1.5) 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 personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario.
- Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, champús, gel, pasta dentífrica, etc...) serán aportados por la empresa adjudicataria. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.
- Se prestará la ayuda necesaria a los residentes que tengan su autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse y acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.
- El servicio de corte y arreglo del cabello se efectuará por un servicio de peluquería, con cargo al usuario.
- El material de incontinencia para los residentes, será aportado por la adjudicataria bien con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios o, subsidiaria o complementariamente, a expensas de la misma.
- Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.
- El centro prestará la supervisión y el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social y con el entorno residencial, potenciando su autonomía y desarrollo personal en dicho marco.

2.1.6) CONTROL Y PROTECCIÓN.

- Los usuarios gozarán de plena libertad de movimientos en las zonas de uso común de la Residencia.
- El Reglamento de Régimen Interior establecerá las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes de la Residencia, 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 residentes.

- El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- Se establecerán las medidas de protección y control necesarias para los usuarios, especialmente en aquellos casos en los que, por condicionamiento de índole física o psíquica de los mismos, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad y la de los demás residentes, se establecerán, así como las preceptivas actuaciones legales y jurídicas previstas para este tipo de casos.

2.1.7) ATENCIÓN GERIÁTRICA.

- Al ingreso de cada usuario se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elaborará un Programa de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación.
- El Centro dispondrá de un expediente individual de cada residente, en el que constará toda la información actualizada sobre sus características y necesidades de atención, referidas tanto de su salud (tratamientos prescritos, escalas de valoración de autonomía, diagnósticos, etc.) como social (situación económica, familiar...), o jurídica (sentencias judiciales, justificantes de gastos efectuados a residentes incapacitados judicialmente),además de cualquier otra documentación necesaria (pólizas de seguros...). así como el seguimiento y evaluación del programa fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.
- Se llevarán actuaciones de medicina preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de los residentes así como las de medicina asistencial necesaria, supervisión y control individual de la medicación, cuidado y atención en periodos 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.
- En los casos de atención sanitaria urgente, la adjudicataria efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda,.
- Cuando los usuarios tengan familiares, el acompañamiento a los centros sanitarios para consultas programadas, revisiones, exploraciones y controles, correrá a su cargo.
- La adjudicataria deberá contar con los medios materiales y organizativos necesarios para garantizar una correcta administración de medicamentos y productos sanitarios conforme a la normativa de aplicación sobre servicios de farmacia y depósitos de medicamentos en centros de servicios sociales

2.1.8) ATENCIÓN SOCIAL.

- El Centro propiciará la relación entre los residentes y sus familiares y allegados, facilitando las visitas de éstos, a fin de implicarles en la atención a las necesidades psico-físicas y/o económicas de los residentes.
- El Centro prestará la asistencia al residente en la medida que sus capacidades le impidan resolver o mejorar sus necesidades y cuando se encuentre en situación de abandono de hecho por sus familiares.
- El Centro elaborará un programa anual de actividades de animación socio-cultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del mismo.

2.1.9. ATENCIÓN OCUPACIONAL Y DE REHABILITACIÓN.

- Al ingreso de los residentes, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar por los técnicos titulados en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su autonomía personal y conseguir la integración ocupacional en el mayor grado posible.
- Dentro del Programa Individual de Atención, se elaborará un Programa de Recuperación funcional y Terapia Ocupacional en la medida de las necesidades de cada residente.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

- La adjudicataria podrá poner a disposición de los residentes el servicio de peluquería, quienes satisfarán los precios correspondientes que fije el concesionario.
- La adjudicataria pondrá poner a disposición de los residentes el servicio de podología, quienes satisfarán los precios correspondientes que fije el concesionario.
- En caso de fallecimiento el Centro lo comunicará a los familiares o allegados, corriendo a cargo de éstos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. El Centro viene obligado a facilitar, en el mismo, el uso gratuito de velatorio. En los casos de usuarios sin familia o abandonados de hecho por la misma y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.
- Además de los servicios descritos en el presente pliego, se prestarán todos aquellos que se puedan establecer en la normativa vigente durante el período de ejecución del contrato.

2.2. SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

El Centro de Día se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, exceptuando los días festivos y/o días de cierre del centro, y con un horario mínimo que irá desde las 9:00hs hasta las 17:00hs.

El Servicio de Centro de Día comprenderá, al menos, las siguientes prestaciones, sin perjuicio de aquellas disposiciones, que durante la vigencia del contrato pudiera establecer al respecto la Administración Regional:

SERVICIOS BÁSICOS

2.2.1) MANUTENCIÓN.

- Se servirán tres comidas diarias (desayuno, comida y merienda).
- La manutención tendrá las mismas características nutricionales, dietéticas y de atención que las referidas en el servicio de atención residencial.

2.2.2) ATENCIÓN SANITARIA, GERIÁTRICA Y REHABILITADORA

- Seguimiento de los tratamientos médicos prescritos, la administración de medicación y control de parámetros vitales.
- Se llevaran a cabo actuaciones de medicina preventiva y rehabilitadora dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Servicio de Salud correspondiente.
- Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia.
- Se prestará a los usuarios que lo precisen terapia ocupacional .para la prevención, el mantenimiento y la recuperación de las habilidades básicas para las actividades de la vida diaria
- Se realizaran los programas individualizados de gerontogimnasia.
- Se realizarán programas de mantenimiento de la capacidad mental y memoria, y establecimiento de condiciones ambientales propicias para la mejora de la orientación tempor-espacial.

Las actividades se programarán en función del estado físico, anímico y médico de los usuarios e irán encaminadas a la mejora de las habilidades para la vida diaria (movilidad, aseo personal, vestido, alimentación...), y comprenderá actividades lúdicas, de carácter terapéutico, de recuperación funcional, de laborterapia, psicomotricidad (desarrollo de las facultades físicas y cognitivas mediante el movimiento), terapia cognitiva (mantenimiento de las funciones mentales), etc.

2.2.3) ATENCIÓN SOCIAL.

- Se realizarán actividades de participación que favorezcan el ocio, las relaciones personales y el desarrollo sociocultural
- Se dará información periódica a la familia o a los cuidadores sobre la situación, evolución y adaptación del usuario, así como orientación sobre atenciones y cuidados que precisa.
- Potenciación de la colaboración familiar o la de sus cuidadores para desarrollar en su medio habitual, atenciones de apoyo o actividades complementarias.

2.2.4) CUIDADOS Y SERVICIOS DE HIGIENE PERSONAL

- A los usuarios se les prestará el apoyo necesario para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria.

- Los útiles de aseo de uso personal serán a cargo del usuario. Las toallas y productos de aseo común los aportará la empresa

- Los usuarios aportarán, a su cargo, el material de incontinencia que necesite.

- El usuario aportará la ropa personal necesaria para los cuidados de higiene.

- A los usuarios se les prestará el apoyo necesario para su movilización a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuados

2.2.5) TRANSPORTE ADAPTADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE USUARIOS

- Cuando sea necesario por las dificultades de movilidad de la persona usuaria, se garantizará el transporte adaptado para la asistencia al Centro de Día, de conformidad con lo establecido en el art. 15 del Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, que alcanzará todo el término municipal, y fuera de éste y excepcionalmente, podrá ser realizado en un radio de acción de hasta 25 Kilómetros, entre el Centro y las paradas establecidas.
- El servicio de transporte adaptado se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos y/o días de cierre del centro, con los vehículos necesarios para garantizar la recogida y llegada al Centro de todos los usuarios durante la primera hora de apertura del servicio. Así mismo, se garantizará el retorno de los usuarios a las paradas establecidas conforme al programa establecido.
- Los desplazamientos se realizaran en rutas ordenadas, según el domicilio de los usuarios. Este servicio comprende la recogida y traslado de los usuarios que lo precisen desde el lugar establecido como parada hasta el Centro de Día y vuelta desde éste a la parada establecida.
- En el vehículo, además del conductor, viajará un acompañante que facilitará los traslados así como la vigilancia de los usuarios durante los recorridos.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos del vehículo (combustible, mantenimiento, reparaciones, seguros, impuestos...).
- Las averías, reparaciones o revisiones de los vehículos adaptados con los que se preste el servicio habitualmente no justificarán que éste se realice con vehículos no adaptados.
- El vehículo deberá disponer de las autorizaciones y seguros necesarios, siendo de cuenta del adjudicatario asumir o responder de cualquier incidencia que se produzca en los desplazamientos.

2.3.- MANTENIMIENTO DEL CENTRO.

2.3.1. MANTENIMIENTO

El adjudicatario mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo como de tipo correctivo y técnico legal), según el siguiente listado, no exhaustivo, de las instalaciones existentes:

- Electricidad en alta tensión.
- Electricidad en baja tensión.
- Aparatos elevadores.
- Climatización.
- Fontanería y ACS.
- Instalación de placas solares.

- Vigilancia y seguridad.
- Telefonía e Interfonía.
- Contra incendios.
- Instalación de gas.
- Gases medicinales.
- Control de legionelosis.

Igualmente deberán realizarse las inspecciones periódicas reglamentarias establecidas en los Reglamentos de Seguridad Industrial, Higiénico – sanitarios y Sanidad Alimentaria y deberán realizarse tanto por la propia Administración Autonómica como por Órganos de Control (OCA) autorizados por la Administración.

Así mismo, deberá llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias; esta obligación se extiende al mantenimiento del vallado, viario, mobiliario exterior, zonas de aparcamiento, zonas ajardinadas y demás espacios exteriores existentes en el Centro dentro del perímetro vallado.

2.3.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

La empresa adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación.

Deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que reflejará las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas. El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, identificando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo y las observaciones que se crean oportunas.

Tales documentos deben guardarse al menos durante tres años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento.

La documentación de mantenimiento preventivo relacionada deberá estar permanentemente a disposición de los servicios técnicos del IMAS, que tendrán, en todo momento, libre acceso al edificio para la revisión de sus instalaciones, equipos, maquinaria y a los distintos componentes constructivos del inmueble y zonas exteriores.

En los casos en que por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con sus gastos. La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa existente.

2.3.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles. Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías del edificio e instalaciones del centro que puedan producirse fuera del horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento y que perturben gravemente la prestación del servicio.

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento del Centro, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo acaso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías.

El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza las zonas verdes del Centro, y las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubieran perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales. Se deberán practicar los tratamientos fitosanitarios necesarios para la vegetación del espacio ajardinado. Respecto del arbolado, se cuidará especialmente la pinada existente por su alto valor ambiental y el sombraje proporcionado, realizándose las podas necesarias, limpieza de ramaje seco y tratamientos fitosanitarios, en especial, con tratamiento preventivo contra la procesionaria del pino. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa.

Correrán a cargo del IMAS las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente y envolvente del edificio y/o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del Centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos del IMAS resulte necesaria. También correrá a cargo del IMAS la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalice su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los Servicios Técnicos del IMAS.

La documentación de mantenimiento correctivo deberá estar permanentemente a disposición de los servicios técnicos del IMAS. Cualquier anomalía de importancia en las instalaciones o equipos que se haya producido durante su funcionamiento, subsanada o no, aparte de su inclusión en el registro documental, deberá ser de inmediato puesta en conocimiento de dichos servicios técnicos.

3.- FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.

3.1. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO.

- El régimen de vida de los usuarios se establecerá con criterios de respeto a su dignidad personal y libertad, que sólo podrán ser condicionadas por razones de tipo sanitario, de higiene, seguridad, convivencia y del adecuado funcionamiento de los servicios.
- El régimen de funcionamiento del Centro se ajustará a la normativa reguladora, tanto estatal como regional, que durante la vigencia del contrato pueda establecerse.
- El Centro debe tender a la gestión por **Protocolos:** Procedimiento documentado que concreta los pasos a seguir para realizar una asistencia o tarea correctamente, con el objeto de que cada profesional sepa cómo actuar, con qué medios y con qué objeto, para lograr un resultado óptimo y mejorar la calidad de vida de los usuarios.
  El centro deberá disponer de los Protocolos establecidos en el Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores de titularidad propia o privada de la Región de Murcia, y, además, los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

  - Alimentación.
  - Emergencia sanitaria
  - Relación y comunicación con la familia
  - Incapacitación y tutela.
  - Fallecimiento.
  - Actuación en caso de conductas disruptivas.

Estos protocolos deberán de contar con sus registros oportunos y principalmente aquel que sirva de información diaria entre la familia y el centro.

Los protocolos que se desarrollen en el Centro que sean de aplicación tanto a residentes como a usuarios del servicio de centro de día deberán especificarlo expresamente en los mismos.

3.2. DOCUMENTACIÓN

Relativa al usuario: Cada usuario contará con un expediente o fichero individual, según Decreto 69/2005, de 3 de junio, que incluirá, además, la siguiente documentación:

- Programa individual de Atención, el cual debe reunir los siguientes compromisos:
  - La valoración integral del usuario
  - Objetivos sobre las áreas más relevantes de la atención: clínica, funcional y psicosocial
  - Actividades previstas para la atención del usuario en relación con los objetivos previstos.
  - La fecha prevista de evaluación de consecución de objetivos

• Los profesionales que intervienen

- En caso de personas incapacitadas judicialmente, copia de la sentencia así como la autorización judicial de admisión o ingreso o notificación de la incapacidad sobrevenida

- Contactos mantenidos por los responsables del centro con los familiares, tutores o responsables legales (frecuencia y objetivos de los mismos)

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

- Registro de quejas de las personas usuarias, donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Existirán Hojas de Reclamaciones y Buzón de Quejas y Sugerencias a disposición de los usuarios, de las que se enviará copia a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.
- Reglamento de Régimen Interior, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre el usuario y el Centro, de acuerdo con lo dispuesto en este Pliego y a la normativa vigente. Incluirá, los siguientes aspectos:

a) Requisitos de admisión y documentación a presentar
b) Normas específicas de convivencia
c) Horarios del centro.
d) Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.
e) Cartera de Servicios que se prestan, incluidos o no en el precio
f) Derechos y deberes de los usuarios, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente
g) Régimen disciplinario: Sistema de faltas y sanciones y procedimiento sancionador garantizando la audiencia al interesado.
h) Participación de los usuarios en la planificación de actividades.

El Reglamento de Régimen Interior del Centro será conocido por los usuarios por sus representantes legales, para lo cual se exhibirá en el tablón de anuncios, garantizando así su publicidad. Así mismo, se les hará entrega de un ejemplar en el momento de su ingreso. El Instituto Murciano de Acción Social dispondrá de un ejemplar así como de cualquier modificación que se produzca en el mismo.

- Autorizaciones administrativas del centro, que deberán exponerse en un lugar visible.
- Libro de Registro de Incidencias diarias, debidamente numerado y diligenciado por el Director del Centro, donde se anotarán las incidencias significativas comunicadas por las familias y las observadas por el personal del Centro. Las anotaciones deben ir fechadas y firmadas por el profesional que las refleja.

Esta documentación deberá estar expuesta en el tablón de anuncios situado en un espacio de especial concurrencia de los usuarios y familiares.

4. MEDIOS PERSONALES QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

4.3.1) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON EL PERSONAL

La empresa contratista hará constar que asume la obligación de ejercer de modo real y efectivo y continuo, el poder de dirección inherente a todo empresario, sobre el personal al que encargue la ejecución del contrato de servicios adjudicado.

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

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

La empresa adjudicataria deberá designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el IMAS, que tendrá las siguientes obligaciones:

a) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir las instrucciones de trabajo a los trabajadores, que sean necesarias.
b) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia al trabajo.
c) Organizar el régimen de vacaciones de su personal sin alterar el buen funcionamiento del servicio.
d) Informar al IMAS acerca de las variaciones en la composición del equipo.

4.3.2) SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

Para garantizar la adecuada atención de los residentes y el correcto funcionamiento del Centro las 24 horas del día, el adjudicatario dispondrá de personal de atención directa y de personal de los servicios de lavandería, limpieza, cocina, mantenimiento, administración, y cualquier otro que sea necesario.

Con el fin de garantizar la calidad de la atención prestada, el Centro dispondrá del personal de atención directa que establece el artículo 9.4 del Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores, debiendo mantener una ratio del 0,28 del personal auxiliar de enfermería, auxiliar de psiquiatría y asimilados. En cualquier caso, el centro deberá disponer en todo momento de una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca, designada de forma expresa por la dirección del centro, en función de los turnos de personal.

La categoría de profesionales que presten servicios en el Centro y su ratio se adecuará a lo establecido en la normativa que sea de aplicación durante el período de vigencia del presente contrato.

El personal contratado deberá contar con la cualificación profesional requerida por la normativa vigente y en número suficiente para garantizar 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 los residentes.

La adjudicataria se comprometerá a mantener durante la vigencia del contrato la plantilla de personal propuesta, que nunca será inferior a lo requerido en la normativa vigente.

4.3.3) SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

Para garantizar la adecuada atención de los usuarios y el correcto funcionamiento del Centro en el horario de apertura del servicio de centro de día, el adjudicatario dispondrá del personal de atención directa que establece el Anexo 5º del Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores, debiendo mantener una ratio del 0,15 para el total de plazas ocupadas.

Dispondrá de un fisioterapeuta y de todos aquellos profesionales técnicos que formen parte de personal del Centro conforme establece el Decreto 69/2005, de 3 de junio, referido.

La categoría de profesionales que presten servicios en el Centro y su ratio se adecuará a lo establecido en la normativa que sea de aplicación durante el período de vigencia del presente contrato, debiendo tener la titulación adecuada para la realización de su trabajo.

En el supuesto de que se atienda mayoritariamente a personas afectadas por la enfermedad de Alzheimer y otras demencias, se requerirá, además del personal señalado, que se cuente con atención de enfermería, psicológica y social.

5.- USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Podrán ser usuarios de las plazas del Servicio de Centro de Día o del Servicio de Atención Residencial a contratar aquellas personas que reúnan los requisitos de acceso establecidos en la normativa autonómica, dictada para la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

También podrán ser usuarios del Servicio de Atención Residencial aquellas personas mayores que se encuentren incluidas en alguno de los supuestos contemplados

en el Decreto 31/1994, de 25 de febrero, sobre ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores.

Corresponde al Instituto Murciano de Acción Social, de acuerdo con las normas vigentes, la determinación, mediante la pertinente resolución, de las personas que hayan de ocupar las plazas residenciales y de centro de día contratadas, así como la determinación de la pérdida de la condición de usuario y cualesquiera otras variaciones, debiendo la empresa adjudicataria aceptar a los usuarios designados.

6. PLAZAS.

- Plaza ocupada: Se considerará como "plaza ocupada" tanto del Servicio de Centro de Día como del Servicio de Atención Residencial la asignada a un usuario expresamente, mediante Resolución de la la Dirección Gerencial del IMAS, desde el día en que se produce su ingreso en el Centro hasta el día de su baja en el mismo.

- Plaza reservada: Se considerará como "plaza reservada" únicamente del Servicio de Atención Residencial aquella que, una vez producida la primera incorporación, no se encuentre ocupada, o que su titular se encuentre ausente en virtud de permiso, vacaciones o internamiento en centro hospitalario.

7.- GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES.

Todos los posibles ofertantes asumirá el compromiso de sujetarse estrictamente a las especificaciones contenidas en el presente Pliego y a la normativa vigente en materia regulación de Centros Residenciales de Personas Mayores.

La Entidad adjudicataria asumirá la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios contratados, así como las derivadas de actuaciones de los usuarios, por sí misma o mediante la suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.

Las responsabilidades de carácter sanitario, fiscal, laboral, de Seguridad Social, y demás de obligado cumplimiento, según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la Entidad adjudicataria.

Serán de la exclusiva responsabilidad de la entidad adjudicataria las indemnizaciones que puedan derivarse como consecuencia de la actividad contratada, reservándose el órgano contratante el derecho al ejercicio de las acciones resolutorias o indemnizatorias que procedan en el supuesto de paralización o suspensión de la prestación de los servicios contratados.

La entidad que resulte adjudicataria definitiva, será la que garantizará responsablemente que el servicio contratado reúna todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole que se imponen en el presente Pliego y en las disposiciones o normas vigentes en la materia.

8.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

8.1. CONTROL E INSPECCIÓN.

Los servicios competentes de la Consejería de Sanidad y Política Social, en uso de su facultad inspectora, de oficio o a instancia de parte, podrán comprobar el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación, la veracidad de los datos alegados por la entidad adjudicataria y el destino dado a los fondos obtenidos, especialmente afectados a su fin.

8.2. SEGUIMIENTO DEL IMAS.

8.2.1.) SEGUIMIENTO.

El IMAS, a través de la Dirección General de Personas Mayores, realizará un seguimiento de los servicios prestados por la adjudicataria, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos.

Para ello, podrá visitar el Centro en cualquier momento para comprobar que tanto lo relativo a sus instalaciones como el funcionamiento de los servicios, que pueda repercutir sobre las personas usuarias del mismo, se ajusta a lo estipulado en este contrato y las normas reguladoras de esta materia.

La Entidad adjudicataria deberá aportar a las personas autorizadas por el IMAS, toda la información y documentación que se solicite para realizar el seguimiento y evaluación de la residencia y de la ejecución de este contrato. El adjudicatario deberá utilizar las aplicaciones informáticas y los sistemas de información que, a tal efecto, el IMAS le proporcionará.

La empresa adjudicataria deberá colaborar igualmente, en cualquier estudio o investigación sobre aspectos relacionados con los servicios prestados en el centro, si le es requerido por el IMAS, no pudiendo prestar esta u otras colaboraciones con terceros sin autorización expresa de la Administración.

El adjudicatario viene obligado a informar al IMAS, a través del coordinador técnico o responsable, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación de los servicios y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con los mismos. Facilitará también periódicamente información sobre las quejas y sugerencias efectuadas por los usuarios o sus familiares.

El IMAS y la entidad adjudicataria se comprometen a mantener entre sí un intercambio fluido de información y colaboración, durante la vigencia del contrato, con el fin de mejorar tanto la atención de los usuarios como la calidad asistencial.

La Entidad adjudicataria deberá remitir a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS, en los plazos que se establezcan, una memoria normalizada, según el modelo que será facilitado por el Servicio de Atención a Personas Mayores.

Se designa como director técnico en los aspectos relativos al mantenimiento del centro al funcionario que ocupe la plaza de Técnico responsable de la Oficina Técnica del IMAS.

Se nombra como responsable del contrato al funcionario que ocupe la plaza Jefe del Servicio de personas mayores, que en caso de ausencia, vacante o enfermedad será sustituido por el funcionario que ocupe la plaza de Jefe se Sección de Centros, y al Director General de Personas Mayores, que serán los encargados de velar para que la ejecución del contrato se ajuste a lo estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere el apartado quinto del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, así como la Circular 3/2012, de 2 de febrero, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.

9. CESIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS ADJUDICATARIOS DE LAS PLAZAS CONTRATADAS.

Para la gestión de las plazas contratadas, el IMAS cederá a la Entidad adjudicataria los datos de carácter personal que obrando en sus ficheros, correspondan a las personas que sean beneficiarias de las plazas, y que a tal efecto y con el consentimiento del usuario, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este contrato, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.

La entidad adjudicataria adoptará las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligada a no difundir, en forma alguna, los datos que conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, modificada por Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanaran.

Murcia, a 23 de enero de 2015
LA SUBDIRECTORA DE PERSONAS MAYORES

Fdo: Marian Palou Giménez